



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

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

Март, 2010

Съдържание

Въведение	2
Подход чрез компетентностите	5
Представяне на подхода чрез компетентностите	5
Списък на изработените в рамките на проекта документи:	6
Представяне на справочника за професионалните дейности	8
оперативен метод за изработване на Справочника за професионалните дейности	12
Схема за формализация на спд:	13
Роля на партньорите	15
График на работата	24
Контекст на длъжността, актуални данни и предвиждания	29
Сектори на дейност	29
Видове заведения	29
Професионални рискове	30
Място на титуляра на тази длъжност в организационната структура	30
Възможно развитие на професията	32
Описание на професионалните дейности и задачи	33
Списък на дейностите и задачите	33
Описание на професионалните задачи	34
Заключение	44
Речник	48

Въведение

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

В Европа пред сектора на термализма са поставени значими социални и икономически цели. България и Румъния посрещат предизвикателствата на прехода от планова към пазарна икономика и на интегрирането им в Европа. Развитието на туризма и на първо място на балнеоложкия представлява стратегическо направление за тези две държави. Като туристическа страна с огромен потенциал Франция разполага с природни богатства в областта на термализма.

В тези три страни съществуват общи проблеми:

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

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

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

- представители на предприятия от икономическия сектор на термализма: браншови организации, обединяващи балнеологични и СПА заведения;
- университети, разполагащи с експертни умения в областта на балнеологията;
- организации за продължаващо обучение с опит в областта на инженеринга на обучението.

Основната цел на партньорите по проекта е на европейско ниво да бъде създаден сертификат, валидиран от тези три държави, за да бъдат развити и признати необходимите за изпълнението на длъжността „Изпълнител на термални процедури“ знания и умения. Тази сертификация ще се състои от справочник на професионалните дейности (СПД), справочник за сертифициране

(СС), справочник на знанията (СЗ) и описание на сертификативните единици. Тези справочници ще бъдат изработени съобразно подхода чрез компетентностите (ПЧК).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

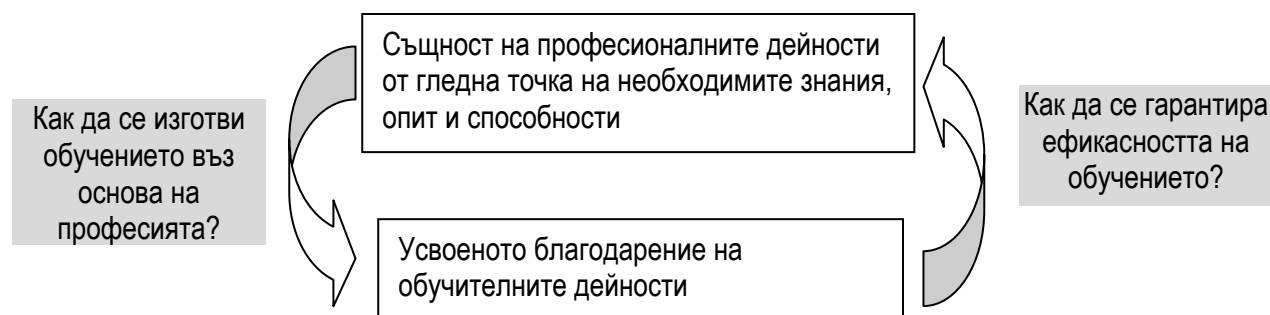
Фаза 3: Беше изработена програма за обучение на обучители, която започна да се използва за адаптирането от страна на педагогическите екипи на новата сертификация. Във всяка една от трите страни беше изпробвано обучение на базата на новата сертификация.

Подход чрез компетентностите

ПРЕДСТАВЯНЕ НА ПОДХОДА ЧРЕЗ КОМПЕТЕНТНОСТИТЕ

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 **результатите** от обучението да окажат **пряко влияние** върху съответното работно място.



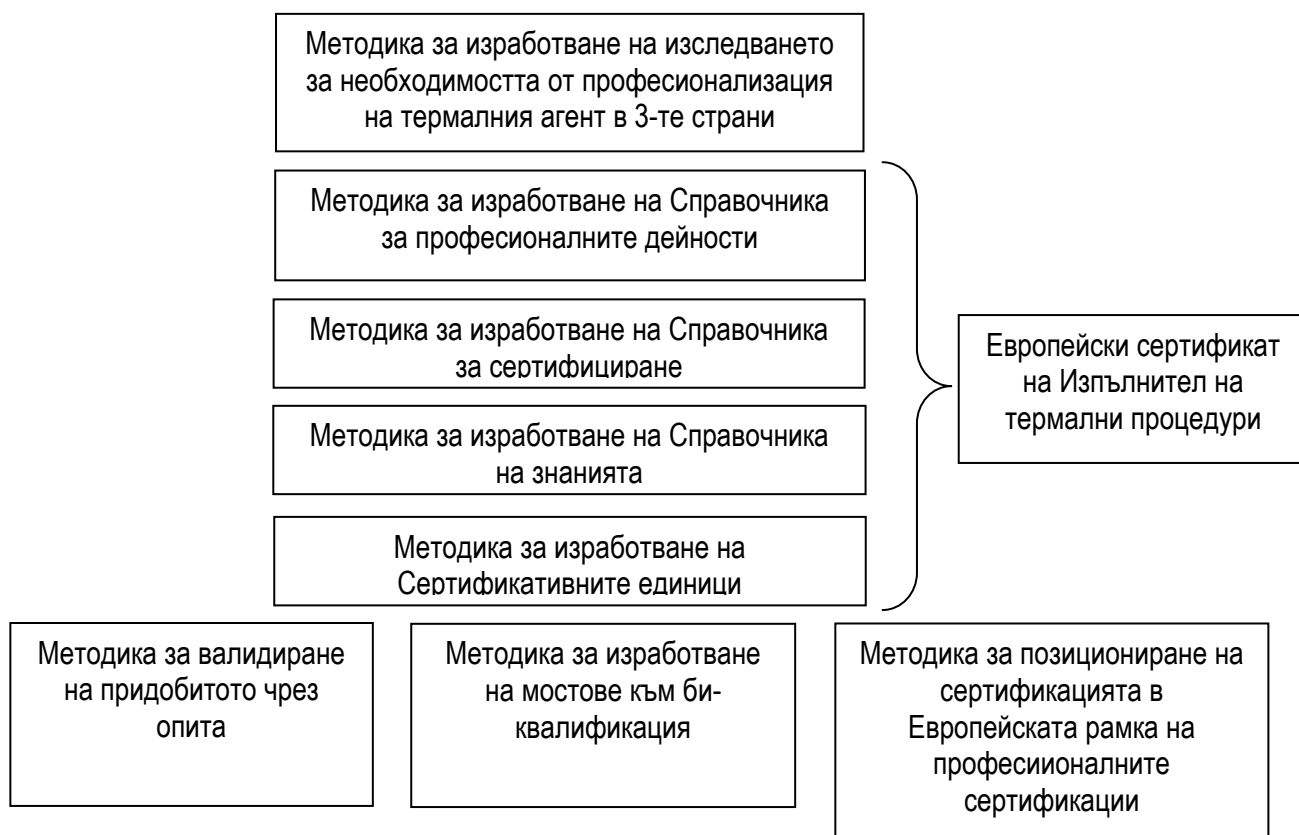
От тази водеща насока, каквато всъщност представлява ПЧК, се зароди нова област на компетентности на учителите, тази на **инженеринга на обучението**.

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 РАМКИТЕ НА ПРОЕКТА ДОКУМЕНТИ:

N°	Заглавие на документа	Код
1	Изследване на необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България (на френски език)	1_BG_fr
2	Изследване на необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в Румъния (на френски език)	1_RO_fr
3	Изследване на необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури във Франция (на френски език)	1_FR_fr
4	Европейски синтез на изследванията за необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния (на български език)	1_EU_bg
5	Европейски синтез на изследванията за необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния (на френски език)	1_EU_fr
6	Европейски синтез на изследванията за необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния (на румънски език)	1_EU_ro
7	Европейски синтез на изследванията за необходимостта от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния (на	1_EU_de

	немски език)	
8	Справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури в България (на френски език)	2_BG_fr
9	Справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури във Франция (на френски език)	2_FR_fr
10	Справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури в Румъния (на френски език)	2_RO_fr
11	Европейски справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури (на български език)	2_EU_bg
12	Европейски справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури (на френски език)	2_EU_fr
13	Европейски справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури (на румънски език)	2_EU_ro
14	Европейски справочник на професионалните дейности на изпълнителите на термални процедури (на немски език)	2_EU_de
15	Европейски справочник за сертифициране на изпълнителите на термални процедури (на български език)	3_EU_bg
16	Европейски справочник за сертифициране на изпълнителите на термални процедури (на френски език)	3_EU_fr
17	Европейски справочник за сертифициране на изпълнителите на термални процедури (на румънски език)	3_EU_ro
18	Европейски справочник за сертифициране на изпълнителите на термални процедури (на немски език)	3_EU_de
19	Европейски справочник на знанията на изпълнителите на термални процедури (на български език)	4_EU_bg
20	Европейски справочник на знанията на изпълнителите на термални процедури (на френски език)	4_EU_fr
21	Европейски справочник на знанията на изпълнителите на термални процедури (на румънски език)	4_EU_ro
22	Европейски справочник на знанията на изпълнителите на термални процедури (на немски език)	4_EU_de
23	Сертификативни единици на изпълнителите на термални процедури (на френски език)	5_EU_fr
24	Връзки между сертификацията на изпълнителя на термални процедури и сертификацията на сходни длъжности (на френски език)	6_EU_fr
25	Европейска сертификация на изпълнителя на термални процедури и валидиране на натрупания опит (на френски език)	7_EU_fr
26	Европейска сертификация на изпълнителя на термални процедури и Европейска рамка за сертифициране (на френски език)	8_EU_fr
27	Документи за регистриране на сертификата за длъжността „изпълнител на термални процедури“ в България (на български език)	9_BG_bg
28	Документи за регистриране на сертификата за длъжността „изпълнител на термални процедури“ във Франция (на френски език)	9_FR_fr
29	Документи за регистриране на сертификата за длъжността „изпълнител на термални процедури“ в Румъния (на румънски език)	9_RO_ro
30	Програма за обучение на обучители (на френски език)	10_EU_fr
31	Списък на педагогическите ресурси, които имат отношение към европейския сертификат за изпълнители на термални процедури (на френски език)	11_EU_fr

Крайни цели на справочника за професионалните дейности

ПРЕДСТАВЯНЕ НА СПРАВОЧНИКА ЗА ПРОФЕСИОНАЛНИТЕ ДЕЙНОСТИ

Справочникът за професионалните дейности (СПД) дефинира полето на професионалните дейности на лицето, изпълняващо термални процедури. СПД описва дейности и задачи, които трябва да може да изпълнява бъдещият „Изпълнител на термални процедури“ в първите години на професионалната си реализация. Те не са характерни нито на начинаещ, нито на утвърден професионалист. Натрупаният опит е необходим за усвояване на съвкупността от компетентности, като се имат предвид и комплексните професионални ситуации, в които може да изпадне титулярът на сертификата.

Справочникът за професионалните дейности се базира на анализа на работната обстановка. Освен това взема предвид очакваното развитие на дейностите, за което бяха интервюирани в хода на проучванията представители на работодатели и институции и които са описани в документа „Европейски синтез на проучванията за състоянието и диагностиката на нуждите от професионализация на изпълнителите на термални процедури в България, Франция и Румъния”

Описаните дейности отговарят на типовата длъжност „термален агент”, тъй като СПД включва анализа на съвкупност от професионални ситуации, различни според проучваните страни и според отделните типове заведения във всяка страна, но все пак достатъчно сходни, за да могат да се обединят в една професия.

Функции на справочника на професионалните дейности

СПД цели да изпълни три основни функции:

Медиаторска функция между различните партньори, улесняваща концептуализирането и изготвянето на сертификация. Работодатели и обучители трябва да са в съгласие относно целта на сертификацията.

Инструментална функция в процеса на изготвяне на сертификацията; елементите, обособени при анализа на професионална дейност, съставят една основа, върху която се надгражда справочникът за сертифицирането. СПД се използва от обучителите, за да се схванат по-ясно

професионалните цели на сертификацията и да се изготвят подходящи ситуации за оценяване на компетентностите. СПД е нужен при анализа на изискванията за Валидирането на придобитото чрез опита.

Информативна функция – за всички организации, предоставящи информация и професионална ориентация.

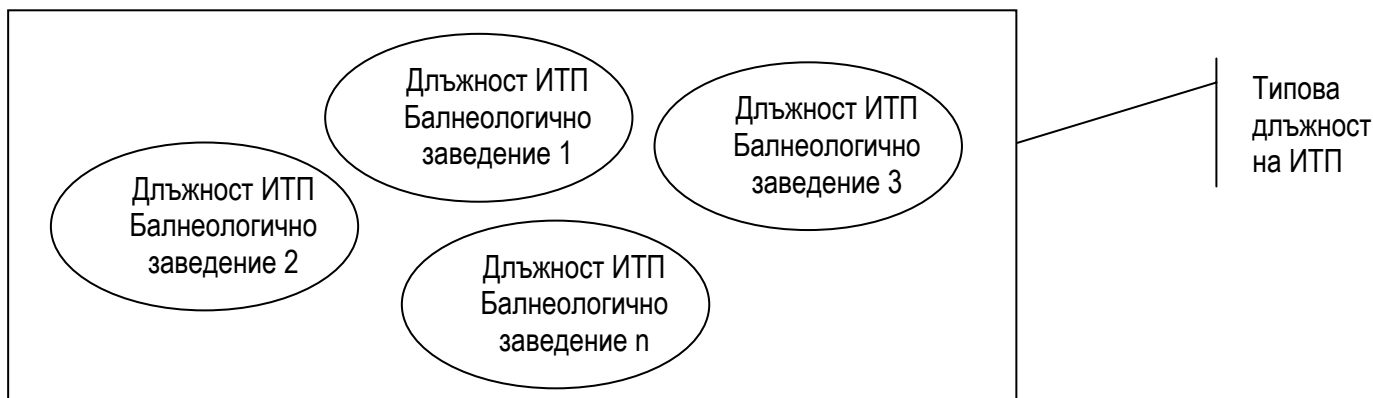
Използвана методология

Представяне на анализа на работата:

Справочникът на професионалните дейности е наречен именно „справочник”. Значението на този термин в сферата на инженеринга на обучение е документ, който предоставя справки, въз основа на които се прави един или друг избор. Сведенията в СПД са съотнесени към професионалните дейности. СПД описва професионалните дейности на „типовата длъжност”.

Длъжността представлява изпълнението на съвкупност от професионални дейности и задачи за постигането на определена 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 я създали, или в зависимост от областите, в които се практикува.

Сходните длъжности могат да бъдат групирани в едно семейство, което се нарича „типова длъжност”. Типовите длъжности не зависят от организациите и районите. Референтните длъжности на пазара на труда според класификациите на длъжностите са типови длъжности.



Анализите, допринесли за изработването на европейския Справочник на професионалните дейности на изпълнителя на термални процедури са извършени по следния начин:

- във всяка от трите страни се конструира СПД за типовата длъжност „термален агент” след анализ на около петнадесет конкретни длъжности, които тя обхваща.
- Чрез съгласуване на трите типови длъжности се дефинира „европейска” типова длъжност.



Сливането на професионалните практики във всички сектори на световната икономика прави понятието „европейска типова длъжност“ приложимо към международен проект, въпреки че в длъжността „Изпълнител на термални процедури“ бяха констатирани важни различия между нивото на автономност при тези кадри в България и Румъния от една страна и във Франция от друга. Всъщност съществува силно изразена йерархия на медицинския персонал (лекари, медицински сестри, кинезитерапевти) в термалните заведения в България и Румъния. В този смисъл „изпълнителите на термални процедури“ са ограничени в стриктно зададени дейности с по-скоро нисък квалификационен праг. От друга страна във френските термални институции не съществува такава медицинска йерархия – там „термалните агенти“ са длъжни да упражняват силна самостоятелност при изпълнението на термални процедури.

Тези различия можеха да направят невъзможно дефинирането на обща за трите страни типова длъжност, ако дейностите по уелнеса, СПА и възстановяването не се развиваха с голяма скорост във всяка от тях. В този подсектор българските и румънските изпълнители на термални процедури трябва, в отсъствие на медицинска йерархия, да упражняват автономност при изпълнението на термални процедури.

Развитието на този уелнес подсектор, припокриването му с традиционни термални дейности, увеличава вероятността за развитие на автономността на изпълнителите на термални процедури в България и Румъния, както и разширяването на съответните компетенции.

Европейската типова длъжност на изпълнителя на термални процедури може да бъде възприета като неуместна сред традиционните термални заведения в България и Румъния. Във френските заведения за уелнес обаче тя е желаната за постигане цел. Отговаря и на стратегията за развитие на човешките ресурси в термалните заведения в страната.

Всеки опит за конструиране на типова длъжност се сблъсква със следните трудности:

- Как да се избегнат спецификите на конкретни длъжности и да се изгради монолитна същностна представа за типова длъжност, без да се изопачава реалността?
- Как в дефиницията да се предвидят потенциални промени, без да се стига до илюзии?

Относно първия въпрос екипът по проекта прие становището да не формулира дейностите и задачите, като се позовава на специфични процедури, терапевтични продукти или на специфична организация на труда. Това становище има едно основно предимство, когато се определят необходимите компетенции, а именно то позволява компетенциите да се формулират **по различни начини**. Педагогическите екипи, по време на обученията, които са започнали като

част от резултатите по проекта, трябва само да **поставят** компетенциите в **различен контекст**¹ в зависимост от специфичните процедури, които участниците в обучението ще трябва да следват.

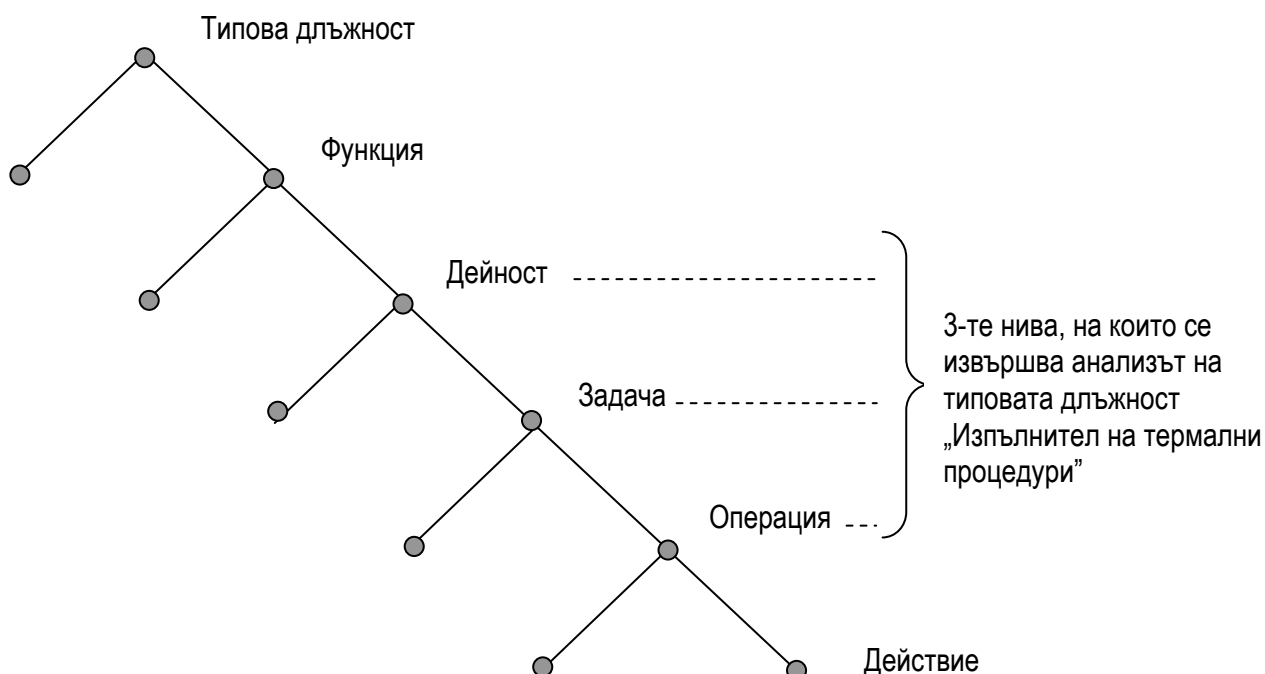
Относно втория въпрос, екипът по проекта прие следното становище. Той смята, че глобализирането на балнеолечебния туризъм и следователно „стандартизирането“ на предлаганите услуги на клиентите, както и промяната на очакванията на клиентите по отношение на доброто състояние са факт. Факт, който балнеолечебните заведения в България и Румъния трябва да вземат предвид. Ето защо перспективите за развитие на длъжността изпълнител на термални процедури са вече налице пред практикуващите тази професия в заведенията за уелнес. Те са налице, макар и в по-малка степен, и в „традиционните“ френски балнеолечебни заведения.

ОПЕРАТИВЕН МЕТОД ЗА ИЗРАБОТВАНЕ НА СПРАВОЧНИКА ЗА ПРОФЕСИОНАЛНИТЕ ДЕЙНОСТИ

Определението, което беше възприето в рамките на проекта (вж. Речник), е следното: „Съвкупността от всички операции, които трябва да бъдат извършени в определен ред, за да бъде изпълнена конкретна задача“.

Това определение, което на пръв поглед изглежда банално, предполага дървовиден анализ на длъжността, тъй като дейността е „цяло, съставено от части“. Дейностите са част от нещо много по-голямо, а именно длъжността; задачите също са част от нещо по-голямо – дейността.

За целите на проекта беше използван следният дървовиден анализ:



¹ Подходът, състоящ се в изваждане на компетенциите от контекста и впоследствие в поставянето в нов контекст, е един от педагогическите фундаменти на професионалното обучение.

Именно към този модел се придържа групата по проекта за изпълнителите на термални процедури THERM при извършването на анализа на типовата длъжност в трите страни партньори. Въз основа на този модел² групата по проекта излезе със следните становища:

- Длъжността „Изпълнител на термални процедури“ е изпълнителна, а не ръководна длъжност. Въз основа на това тази длъжност има само една функция. Ето защо има три нива на анализ, които водят до изработването на СПД. Дейностите ще бъдат разгледани по задачи, които от своя страна ще бъдат разгледани по действия.
- На нивото на задачите ще бъдат разгледани компетенциите. С други думи, компетенциите ще бъдат извлечени от задачите. Ето защо последните трябва да бъдат описани по такъв начин, че да изтъкват „интелигентността“ на лицето, което ги извършва.
- Всяка задача се разглежда по операции. Операциите спомагат за определянето на професионалните умения, необходими за упражняването на професията. Те са суровината, на базата на която се изработва справочникът на знанията.
- Броят на дейностите не може да е по-малък от 5 и да надвишава 10. Това е изцяло емпирично правило. Тази бройка позволява да се разграничат приблизително до двайсет компетенции. При по-голям брой е възможно да се наложи използването на много по-прецизна схема, с което компетенциите могат да се окажат сведени до обикновени знания и умения. В рамките на проекта е прието следното определение за компетенция: „способността на индивида да мобилизира определени ресурси и по-точно концептуални, методологически и практически знания“. Ето защо задачата трябва да бъде достатъчно „комплексна“, за да могат да се извлекат различните теоретични, методологически и практически знания, както и уменията за поддържане на контакт. Този въпрос ще бъде разгледан в частта за методологията на изработване на справочника за сертифициране.

СХЕМА ЗА ФОРМАЛИЗАЦИЯ НА СПД:

Схемата е следната:

Дейност А1:		
Задача А1Т1:		
Описание на задачата	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати / изисквания :
.....	Предварителни условия: Оперативни способности и техники: Инструменти, оборудване : Изисквания за качество и безопасност:
Автономност :		

² Модел в смисъла на символичен начин на представяне, който отразява определена реалност.

Наименованието на задачата, както и описанието на операциите, позволяват да „се извлече“ компетенцията или компетенциите на лицето, което извършва задачата.

Описанието на рубриката „**условия за изпълнение**“ позволява да се определят всички практически, теоретични и методологически знания, необходими за изпълнението на задачата.

Първоначалните условия позволяват да се определят кои елементи трябва да вземе под внимание изпълнителят на термални процедури преди да пристъпи към изпълнението на задачите; тези елементи са важни, тъй като именно благодарение на тях служителът решава как да действа.

Техническите оперативни методи са именно този аспект при изпълнението на задачите, който се включва в целите на обученията. Инструментите и оборудването също имат отношение към оперативните методи, към които в много случаи се причисляват и минималните технологични познания.

Трябва да се познават и следват и **процедурите за качество и безопасност**.

Тази рубрика е адаптирана спрямо същността на описаните дейности, но могат да бъдат посочени и други единици. В зависимост от задачите анализаторите запазиха първоначалните 4 елемента и отхвърлиха други, които не съответстваха на задачата.

Описанието на рубриката „**очаквани резултати, изисквания**“ осигурява на справочника за сертифициране критерии и показатели за оценяване. Доколкото е възможно, включените в тази рубрика елементи са свързани с описаните операции. Изискванията също са средство за определяне на уменията за поддържане на контакт, необходими за заемането на определен пост.

Винаги е много трудно да се определи нивото на самостоятелност. В същото време за учителя е от значение това дали служителът трябва да работи под постоянно наблюдение или може да работи самостоятелно и впоследствие да се отчита. Становището, което беше прието, гласи, че трябва да се избере като база общото ниво на самостоятелност на служителите в заведенията, предоставящи процедури за „благосъстояние“ на клиентите (уелнес), тъй като в този случай те имат по-голяма самостоятелност.

Освен описанията на дейностите и задачите СПД има и рубрика, в която се уточнява контекстът на упражняване на професията. Длъжността отново се поставя в нейния контекст. Постепенно бяха уточнени:

Секторът на дейностите, в който се позиционира длъжността. Не е без значение фактът, че днес секторът на термализма включва общо 4 подсектора: термализъм, балнеотерапия, таласотерапия и СПА. Дейностите в рамките на длъжността „Изпълнител на термални процедури“ покриват и 4-те сектора. Компетенциите, включени в сертификацията на длъжността, трябва да позволят на техния притежател да работи във всеки един от тези подсектори. Ето защо изискванията за сертифициране са по-разгърнати, отколкото изискванията за работа в балнеолечебните заведения.

Видове приемащи институции. Съществуват 3 вида заведения, покриващи 12 терапевтични назначения. Следователно по отношение на организацията на труда и прилаганите терапии съществува голямо разнообразие. Компетенциите, включени в сертификата, трябва да позволят

на служителя да се адаптира към различните видове организации на труда. При обучението ще се обърне специално внимание на способностите за адаптиране и многофункционалност. Самите заведения ще трябва да поемат грижата да обучат новите си кадри по отношение на спецификата на работата, като организират „обучения за адаптиране”.

Неразделна част от обучението е и запознаването с **професионалните рискове** и тяхната превенция.

Ролята на титуляра за длъжността е фактор, който определя двата вида йерархия – йерархията в заведенията, предоставящи изцяло медицински грижи, и йерархията в СПА центровете. Тези два вида йерархии оказват влияние върху степента на самостоятелност на служителите.

Прогнозираното развитие на длъжността е фактор, който оказва силно влияние върху СПД, както вече беше обяснено по-горе.

Уводът уточнява следното:

„Същността на СПД е: справочникът на професионалните дейности (СПД) определя полето на професионалните дейности на изпълнителя на термални процедури”.

Роля на партньорите

Изработването на СПД във всяка една от трите страни беше иницирано след проведено обучение на 8 анализатори. Това обучение беше съсредоточено върху основните понятия, които имат отношение към длъжността „Изпълнител на термални процедури”, и върху най-важните методологически принципи в областта на инженеринга на обучението. По време на обучението участниците в него заедно с учителя извършиха анализ на длъжността „термален агент” в едно балнеологично заведение с цел усвояване на методологията.

Един и същ оперативен метод бе приложен и в трите страни.

В България

- сформирани бяха 6 групи по двама аналити и 1 група от трима аналити
- в 21 заведения беше направен анализ на длъжността на „Изпълнител на термални процедури”
- От тези заведения 60% са термални и 40% - СПА заведения и са представителни за промените в сектора на термализма
- 28-те анализа са съгласувани, за да се изготви СПД за типова длъжност „Изпълнител на термални процедури” в България

Във Франция:

- сформирани са 4 групи по двама аналити
- В 17 заведения е направен анализ на длъжността на „Изпълнител на термални процедури”
- Тези заведения са избирани така, че да покрият 5 терапевтични насоки (всичките френски заведения включват уелнеса в услугите си) и са представителни за промените в сектора на термализма
- 17-те анализа са съгласувани, за да се изготви СПД за типова длъжност „Изпълнител на термални процедури” във Франция

В Румъния:

- сформирани са 5 групи по двама аналити
- В 25 заведения е направен анализ на длъжността на „Изпълнител на термални процедури“
- От тези заведения 60% са термални и 40% - СПА заведения и са представителни за промените в сектора на термализма
- 25-те анализа са са съгласувани, за да се изготви СПД за типова длъжност „Изпълнител на термални процедури“ в Румъния

На международно равнище:

По време на международен семинар, групите по проекта представиха всички национални справочници за професионалните дейности. Изясни се, че типовите длъжности за трите страни са сравнително сходни. Тук бяха взети предвид и потенциалните промени в кратък или средно-продължителен период. В случай на разлики, особено свързани с нивото на автономност, се избираше да се следва по-високото изискване, защото то отговаря на заведенията от типа „СПА“.

Инструменти за изработване на СПД

Беше създаден въпросник за извършването на анализите.

  Leonardo da Vinci	 <small>N. du projet: 134000-LLP-2007-RO-LMP</small>
Термално заведение.....	
Дата	

1. Идентификация на дейностите:

Целта на анализа на работното място е да се направи възможно обучението по дейности и задачи от СПД. Затова трябва да се проучат и идентифицират всички дейности.

За да могат интервюираните да идентифицират дейностите, можем да ги насочим, като процедираме по два начина (които могат и да се комбинират):

- Описване на дейностите в хронологичен ред:
- Коя е първата дейност, която се започва веднага, с пристигането на работното място
- Коя е следващата
- И така нататък до дейността, която трябва да се върши точно преди напускане на работното място.

Може и да се търси идентификация на дейности не само по хронологичен път, но и по критерия за функционалност:

- Какво трябва да направи индивидът, за да се снабди с информацията, нужна за поддържане на работното място?
- Какво трябва да направи индивидът, за да посрещне и информира подobaващо клиента?

- Какво трябва да направи индивидът, за да се погрижи за клиента и да осъществи процедурите?
- Какво трябва да направи индивидът, за да упражнява контрол над дейността си? Какво трябва да направи индивидът, за да отчете/ да си даде сметка за дейността си?
- Какво трябва да направи индивидът, за да комуникира успешно по време на работата?

2. Анализът на една дейност:

- Кои са задачите, съставляващи дейността (ползване на хронологичен ред)?
- Кои са уредите и техниката, които е редно да се използват в тази дейност?
- Кои са оперативните методи, процедурите от всякакъв вид, които индивидът трябва да познава и прилага?
- Кои са практическите умения, които индивидът трябва да е усвоил за тази дейност?
- Как може да се определи дали индивидът е извършил тази дейност правилно?
- Какви знания трябва индивидът да владее наизуст, за да извършва съответната дейност?
- Какво ниво на самостоятелност/автономност се придава на индивида (пълно/частично)?

3. Събиране на документи:

- Събиране на всички документи, свързани с длъжността:
- Длъжностни характеристики
- Ръководни текстове за тази длъжност
- Организационна структура на предприятието и мястото на изпълнителя на термални процедури
- формуляр за впечатленията на персонала, изпълняващ термални процедури
- вътрешни програми за обучение, ако има такива и др.

Беше създадена таблица с база данни от терена:

Справочник за професионалните дейности на лице, изпълнител на термални процедури

THERM-134098_LLP_LMP - издание 2 април 08 – в.1

Наименование на дейността		Код на дейността	...
---------------------------	--	------------------	-----

Задачи	Условия за изпълнение	Очаквани резултати	Приложени знания

ИНСТИТУЦИИ, С ЧИЯТО ПОДКРЕПА СА СЪБРАНИ ДАННИТЕ:

Български институции:

- Национален статистически институт /НСИ/
- Държавна агенция по туризма
- Национален осигурителен институт /НОИ/
- Министерство на здравеопазването
- Национална агенция по туризъм
- Югозападен университет „Неофит Рилски” – Благоевград, Катедра по туризъм

Френски институции:

- Федерация по термализъм Рон-Алп
- Регионална дирекция за здравно и социално подпомагане
- Център за научни изследвания върху квалификациите и длъжностите
- Регионален съвет Рон-Алп
- Национален съвет на лицата, стопанисващи термални заведения

Румънски институции

- Министерство на здравето
- Министерство на труда, на семейството и на равните възможности
- Министерство на туризма
- Национален статистически институт

РАБОТНИТЕ ЕКИПИ ВЪВ ВСЯКА ОТ ТРИТЕ СТРАНИ

Работен екип – България:

Обучителите, провели длъжностните анализи (СПД)

ИМЕ, ПРЕЗИМЕ	ФУНКЦИЯ	ЗАВЕДЕНИЕ	ДЪРЖАВА
Иван Мирчев	Ректор	Югозападен университет „Неофит Рилски” – Благоевград,	България
Рая Мадгерова	Заместник ректор	Югозападен университет „Неофит Рилски” – Благоевград	България
Георги Георгиев	Завеждащ катедра „Туризм”	Югозападен университет „Неофит Рилски” – Благоевград	България
Преслав Димитров	обучител	Югозападен университет „Неофит Рилски” – Благоевград	България
Анета Панайотова	студент	Югозападен университет „Неофит Рилски” – Благоевград	България
Елена Сиджимкова	студент	Югозападен университет „Неофит Рилски” – Благоевград	България
Ваня Йончева	студент	Югозападен университет „Неофит Рилски” –	България

		Благоевград	
Татяна Ангелова	Главен секретар	БСБСПА	България
Цветелина Кънева	Експерт-лекар	БСБСПА	България
Мария Стойчева	Експерт-лекар	БСБСПА	България
Аглика Адамова	Експерт	БСБСПА	България
Анжела Адамова	експерт	БСБСПА	България
Нели Петрова-Димитрова	Ръководител	ИСДП	България
Златка Ангелова	Експерт	ИСДП	България
Дияна Златева	Експерт	ИСДП	България
Милена Беевска	Мениджър	ШАРК 2001 ЕООД	България
Весела Хаджиева	Заместник мениджър	ШАРК 2001 ЕООД	България

Професионалистите, участвали в работата по СПД:

ФАМИЛИЯ, ИМЕ	ФУНКЦИЯ	ЗАВЕДЕНИЕ
Д-р Алескандров, Александър	Ръководител на СПА-център	Хисаря, хотел „Хисар“
Апостолов, Иван	кинезитерапевт	Специализирана болница за рехабилитация – Сандански
Д-р Беличинова, Таня	Мениджър на СПА-център	Спа хотел „Двореца“
Д-р Бончева, Илияна	Лекар- специалист по физикална медицина и рехабилитация	Специализирана болница за рехабилитация, София
Бушкилова, Елена	Масажист - хидротерапевт	Специализирана болница за рехабилитация – Сандански
Чуркумова, Митка	Медицинска сестра – луголечител	Специализирана болница за рехабилитация - Сандански
Д-р Дчевска, Тодорка	Шеф на СПА - център	Балнеохотел „Гергана“ - Хисаря
Филипов, Николай	Мениджър СПА-център	Хотел Велина, Велинград
Фредерелиева,	Мениджър СПА-хотел	Хотел Велина, Велинград
Гонева, Мария	Главна медицинска сестра	Специализирана болница за рехабилитация, Кюстендил
Ивелина, Господинова	хидротерапевт	Хотел „Аугуста“, Хисаря
Хаджиев, Марин	директор	Хотел „Астрей“, Хисаря
Христова, Мариела	Кинезитерапевт, мениджър на СПА-център	Хотел „Медит“, Сандански
Христова, Величка	Главна медицинска сестра, отговорник за „изпълнителите на термални процедури“	Специализирана болница за физикална терапия и рехабилитация, София
Д-р Христозова, Яна	Лекар	Хотел „Аугуста“, Хисаря
Иличевска, Лазарина	Масажист	Хотел „Астрей“, Хисаря
Д-р Иванова, Стефка	Директор	Специализирана болница за рехабилитация – Сандански
Иванова, Рени	Медицинска сестра –	Специализирана болница за

	отговорник за „изпълнителите на термални процедури“	рехабилитация „Здраве“, Баня
Иванчева, Надежда	СПА мениджър	Хотел „Св. Никола“, Сандански
Д-р Кирилова, Евгения	Лекар- специалист по физикална медицина и рехабилитация	Специализирана болница за рехабилитация „Здраве“, Баня
Маджарова, Яна	Мединиска сестра	Хотел „Аугуста“, Хисаря
Манева, Аделина	Терапевт	хотел „Стримон СПА клуб“
Младенова, Мая	Масажист	Хотел „Медите“, Сандански
Д-р Неделчев, Живко	директор	Специализирана болница по рехабилитация, Кюстендил
Петров, Иван	Рехабилитатор, отговорник за „изпълнителите на термални процедури“	Хотел „Свети Никола“, Сандански
Попова, Гургана	Мениджър СПА- център	СПА- Хотел „Рич“
Попова, Соня	парафинист	Специализирана болница по рехабилитация, Сандански
Сакутова, Пенка	Мединска сестра - хидротерапевт	Хотел „Астрей“, Хисаря
Д-р Станчева	Лекар	„Камена“, Велинград
Станчева, Мария	Медицинска сестра – отговорник за „термалните агенти“	Специализирана болница за рехабилитация на сърдечносъдови болести „Република“, Баня
Стефанов, Христо	Масажист – терапевт	хотел „Стримон СПА клуб“
Терзийски, Митко	Мениджър СПА-център	СПА-хотел „Бор“
Д-р Цончев	Завеждащ отделение	Военен санаториум, Хисаря
Васева,	Старша медицинска сестра	Военен санаториум, Хисаря
Великова, Ели	Терапевт	Хотел „Медит“, Сандански
Д-р Велева, Люба	Лекар- специалист вътрешни болести	Специализирана болница за рехабилитация „Република“, Баня
Янкулова-Прамова, Райна	Главна медицинска сестра	Специализирана болница за рехабилитация, Хисаря

Работен екип – Франция:

Обучителите, провели длъжностните анализи (СПД):

ФАМИЛИЯ, ИМЕ	ФУНКЦИЯ	ЗАВЕДЕНИЕ
Каре, Андре	физиотерапевт	Национални терми Екс-ле-бен
Анри, Перин	Обучител-координатор	Грета Савоа
Жюмел, Мишел	Обучител-координатор	Грета Савоа
Лаша, Мирей	координатор	Национални терми Екс-ле-бен

Маргин, Делфин	Представител за проекта	Термална федерация Рон-Алп /Екс-ле-бен/
Митийо, Делфин	Координатор	Грета Савоа
Нот, Мирей	Обучител	Грета Адреш Меридионал
Пешие, Валери	Отговорник сектор Социално здраве	Грета Адреш Меридионал
Пурий, Давид	Обучител-координатор	Грета Савоа
Пюжен, Жан	Ръководител-проект	Грета Савоа
Ру, Патрисия	обучител	Грета Адреш Меридионал

Професионалистите, участвали в работата по СПД:

ФАМИЛИЯ, ИМЕ	ФУНКЦИЯ	ЗАВЕДЕНИЕ
Балдаци, Ан	Медицинска сестра	Терми „Марлиоз“
Каре, Андре	физиотерапевт	Национални Терми „Екс ле бен“
Дази, Ж.	Отговорник - процедури	Терми „Алевар“
Лаша, Мирей	Координатор	Терми „Екс-ле-бен“
Ле Лостек, Дидие	Директор	Терми „Брид-ле-бен“
Мартин, Мари-Емеранс	Отговорник- процедури	Терми „Вал-ле-Бен“
Пикар, Жан-Мишел	Отговорник - процедури	Терми „Нейрак-ле-Бен“
Рибейра, Сандрин	Отговорник сектор таласотерапия/естетика	Институт по таласотерапия „де ла Гранд Мот“
Сайнденбиндер, С.	Медицинска сестра, отговорник - хигиена	Терми „Алевар“
Сойзаре, Аник	„Термален агент“	Терми „де Нейрак-ле-Бен“
Сюше, Дидие	Директор	Терми „Ла Лешер“
Куценко, Силви	Отговорник - процедури	Терми „де Вал-ле-Бен“

Работен екип Румъния:

Обучителите, провели анализите на длъжността (СПД):

ИМЕ, ПРЕЗИМЕ	ФУНКЦИЯ	ИНСТИТУЦИЯ
Д-р Дан Захария	Лекар, декан	Медицински био-инженерен факултет към Университет по медицина и фармация „Гр. Т. Попа“ в град Яш
Мариана РОТАРИУ	Лаборант-кинезитерапевт	Медицински био-инженерен факултет към Университет по медицина и фармация „Гр. Т. Попа“ в град Яш
Проф. Д-р Родика Шириеак	Главен лекар (професор в Университета по медицина и фармация Гр. Т. Попа в град Яш)	Клиника по ревматология и функционално възстановяване в град Яш

Д-р Габриела Мирчеа	Лекар, специалист ревматология и функционално възстановяване	Медицински център ХИГЕЕА, Яши
Д-р Габриела Титу	Лекар, специалист балнео-физиотерапия и функционално възстановяване	Медицински био-инженерен факултет към Университет по медицина и фармация „Гр. Т. Попа“ в град Яш
Родика Пенчеа	Главен секретар	Браншова организация по балнеотуризм в Румъния
Ана-Мария Визитиу	Представител	Дорна Туризм АД, град Ватра Дорней
д-р Калина Веселу-Николеску	Главен лекар	Център по функционално възстановяване и балнеолечение, Хотел Флора, <i>Lacu Sărat</i>)
Каталин Илиаску	Президент	Асоциация „Партенер“, Яш
Алина Чиорней	Консултант- програма обучение	Асоциация „Партенер“, Яш

Професионалистите, участвали в работата по СПД:

ИМЕ, ПРЕЗИМЕ	ФУНКЦИЯ	ЗАВЕДЕНИЕ
д-р Каталин Бюлау	Главен лекар	Клиника по ревматология и функционално възстановяване в Яши
Д-р Мирчеа Тарау	Медицински директор	Хотел Интернационал, 'Туризм Феликс'
Д-р Мария Фаркас	лекар	„Турзм Феликс“
Сорин Мунтеану	Генерален директор	„ТРАТАМЕНТ БАЛНЕАР“ АД - Бузиас
д-р Кристиан Бодеску	Главен лекар	Център по възстановяване и балнеолечение Хотел Парк - Бузиас
д-р Юлия Белк	Главен лекар	„Ана Хотелс“, „Хотел Еуропа“ Ефория Норд
Д-р Делиа Чинтеза	Главен лекар	Национален Институт по възстановяване, физикална медицина, балнео-климатология, Букурещ
д-р Стефания Андрей	Главен лекар	Център по възстановяване и балнео-лечение, Хотел „Парадизо“, Мангалия
Мариана Чирита	Директор на хотела	Хотел „Парадизо“, Мангалия
Линика Стан	Генерален директор на дружеството	(Туризм-хотел-ресторант) „Мареа Неагра“ АД – Ефория Норд
д-р Хория Бардан	Главен лекар	Хотел „Хора“, Сатурн

Лучика Йеपुरе	Отговорник Човешки ресурси	„Балнеотерапия” АД
д-р Йоан Миндрила	Главен лекар	Център по рехабилитация и балнео-лечение, Хотел Брадул-Калимани, Ватра Дорней
Юлия Мустеа	Асистент-ръководител по балнео-терапия и функционално възстановяване	Център по рехабилитация и балнео-лечение, Хотел Брадул-Калимани, Ватра Дорней
Петрика Базулеску	Генерален директор	„Камелиса Продком” ООД, Баня „Херкулес”
Горе Диорнилеску	Шеф - маркетинг	„Камелиса Продком” ООД, Баня „Херкулес”
д-р Миоара Гуран	лекар	Хотел Фердинанд, Баня „Херкулес”
Филип Райеску	Генерален директор	Херкулес ООД, Хотел „Роман”, Баня „Херкулес”
Лаурентиу Паргхел	Съветник на генералния директор	Херкулес ООД, Хотел „Роман”, Баня „Херкулес”
Дорин Балтенау	маркетинг	Херкулес ООД, Хотел „Роман”, Баня „Херкулес”
Теодор Морар	Генерален директор	„Гастротур Монеаса”
Овидиу Фаркута	Директор на комплекса	„Гастротур Монеаса”, Хотел Парк, Монеаса
д-р Мария Дорина Фаркас	Лекар	„Туризм Феликс” АД
Ливиу Миресан	Генерален директор	„Хебе” АД, Сангеорз Бай
д-р Силвиу Флоре	Главен лекар	„Хебе” АД, Сангеорз Бай
Лилиана Ута	Генерален директор	„Оланести Ривиера” АД, Оланести
д-р Александру Попа	Главен лекар	„Оланести Ривиера” АД, Оланести
Джесика Елена Хулуба	Балнео-физио-кинезитерапевт	„Оланести Ривиера” АД, Оланести
Агустин Бачиу	Генерален директор	„Туризм Ариесул” ООД, Турда
Д-р Виргил Илут	Главен лекар	Хотел „Ариесул”, Турда
Туснелда Питикару	директор	ИНТУС ООД, Ватра Дорней
Д-р Виргиния Караусу	Главен лекар	Хотел „Интус”, Ватра Дорней

ГРАФИК НА РАБОТАТА

График на международните работни срещи, свързани със Справочника на професионалните дейности:

Формат на срещата	Място	Дати
Семинар: обучение на български аналити за изготвяне на СПД	Хисаря	7-8 април 2008

Семинар: обучение на румънски аналити за изготвяне на СПД	Яши	14-16 април 08
Управителен комитет: изучаване на термализма във Франция Анализ на трите национални СПД	Брид	24-28 септември 08
Семинар: валидиране на европейския СПД Обучение за изготвянето на Справочник за сертификация	Букурещ	19-22 октомври 08
Управителен комитет: експертиза на продуктите Оценяване на предприетите действия Адаптиране на работния план към последния етап от проекта	София	5 и 6 ноември 09

График на работните срещи, свързани със СПД в България:

Цел	Място	дата
Обучение на българските аналити върху методологията на изготвяне на СПД	Хисаря	7-9 април 2008
Валидиране на модел за СПД, който да бъде използван по време на проучванията; определяне на работни групи; определяне на термални заведения	София	11 април 2008
Провеждане на проучвания, служещи за реализирането о на СПД	Хисар, Сандански, Кюстендил, Велинград, София, Баня	15.04-15.09.2008
Формализиране на СПД за типова длъжност в България	София	04 и 05 септември 2009

График на работните срещи, свързани със СПД във Франция:

Цел	Място	дата
Обучение на аналити върху методологията на изготвяне на СПД	Екс ле Бен	от 19 до 20 май 09
Провеждане на проучвания, служещи за реализирането на СПД	Савоа, Изер, Ардеш, Буш дьо Рон	от 20 май до 19 ноември 09
Формализиране на СПД за типова длъжност във Франция	Басен	19 и 20 ноември 09

График на работните срещи, свързани със СПД в Румъния:

Цел	Място	дата
Обучение на румънските аналити върху методологията на изготвяне на СПД	Iasi	14-16 април 2008
Проучвания за реализирането на 30 СПД	Букурещ, Ефория	Април - септември

	Норд, Яши	2008
Формализиране на СПД за типова длъжност в Румъния	Яши	юли-септември 2008
Ревизиране на СПД за типова длъжност в Румъния	Яши	март-декември 2009

ТЕРМАЛНИ ЗАВЕДЕНИЯ, УЧАСТВАЛИ В ТРИТЕ СТРАНИ

В България:

Местоположение	Име / тип
Кюстендил	Хотел „СПА Стримон клуб“
Кюстендил	Специализирана болница за рехабилитация
Велинград	Специализирана болница за рехабилитация
Велинград	Хотел „Велинград“
Велинград	Хотел „Камена“
Велинград	Хотел „Велина“
Велинград	Хотел „Двореца“
Велинград	Хотел „Рич“
Велинград	Хотел „Бор“
София	Специализирана болница за физикална терапия и рехабилитация
Банкя	Специализирана болница за рехабилитация на сърдечносъдови болести
Банкя	Специализирана болница за рехабилитация „Здраве“
Сандански	Хотел „Св. Никола“
Сандански	Хотел „Медите“
Сандански	Специализирана болница за рехабилитация
Хисаря	Хотел „Гергана“
Хисаря	Хотел „Астрея“
Хисаря	Хотел „Аугуста“
Хисаря	Хотел „Хисар“
Хисаря	Специализирана болница за рехабилитация
Хисаря	Болнична база по балнеология, рехабилитация и профилактика „Калероя“

Във Франция:

ЗАВЕДЕНИЕ	Тип
Терми „Марлиоз“	Термална станция
Терми „Екс“	Термална станция
Терми „Алевар“	Термално заведение
Терми „Екс-ел-бен“	Термална станция
Терми „Брид-ле-бен“	Термално заведение
Терми „Вал-ле-бен“	Термална станция
Терми „Нейрак-ле-бен“	Термална станция

Институт по теласотерапия „Де ла Гранд Мот”	Термална станция
Терми „Ла Лешер”	Термално заведение
Терми „Вал-ле-бен”	Термално заведение

В Румъния:

ЗАВЕДЕНИЕ	Tun
Клинична болница за рехабилитация в Яши	болница
Национален Институт по възстановяване, физикална медицина, балнео-климатология, Букурещ	Термално заведение
Лечебна база на хотел „Николина” „Tratament Balnear si Recuperare a Capacitatii de Munca SA”, Яши	Термално заведение
Лечебна база на хотел „Интернационал”, „Туризъм Феликс” АД, Баня Феликс	Термално заведение
Лечебна база на хотел „Термал”, „Туризъм Феликс” АД, Баня Феликс	Термално заведение
Лечебна база на хотел „Нуфарул”, „Туризъм Феликс” АД, Баня Феликс	Термално заведение
Лечебна база на хотел „Фердинанд”, CAMELYSA Procom SRL, Баня „Херкулес”	Термално заведение
Base de traitement et spa de l’Хотел „Роман”, SC HERCULES SRL, Баня „Херкулес”	Термално заведение
Балнео-комплекс хотел „Парк”, SC TRATAMENT BALNEAR АД, Бузиас	Термална станция
База за лечение и СПА, хотел „Парк”, ГАСТРОТУР ООД, Монеаса	Термално заведение
База за лечение и СПА хотел „Хебе”, ХЕБЕ АД, Баня Сангеорз	Термално заведение
Балнео-комплекс хотел „Флора”, УНИТА ХОЛДИНГ АД, Лаку Сараат	Термална станция
База за лечение и СПА, хотел „Оланести” ОЛАНЕСТИ РИВИЕРА АД, Баня Оланести	Термално заведение
Лечебна база на хотел „Ариесул”, SC TURISM ARIESUL SRL, Турда	Термално заведение
Балнео-комплекс на хотел „Брадул” – Калимани, Варта Дорней	Термална станция
База за лечение и СПА на хотел „Интус”, ИНТУС ООД, Варта Дорней	Термално заведение
База за лечение и СПА de l’Хотел „Парадизо”, АЛДИНИ ТУРИЗЪМ ООД, Мангалия	Термално заведение
База за лечение и СПА на хотел „Еуропа”, АНА ХОТЕЛС АД, Ефория Норд	Термално заведение
База за лечение и СПА на хотел „Хора”, SC (Туризъм-хотел-ресторант) „Мареа Неагра” АД	Термално заведение
Обществена баня, Яши	Обществена баня
Болничен център « Балнеосан », Яши	Термална болница
Лечебен център « ЦЕНТРУМ ДЖИМ », Яши	Лечебен център

Болничен център « HYGEEA », Яши	Термална болница
Болничен център „Д-р Ангелеску Лилиана Луминита”, Яши	Термална болница
Болничен център „Д-р Мирчеа Габриела”, Яши	Термална болница
Басейн на Пансион „Кардинале”, ФОРТУС КОНСТРУКТ ООД, Яши	Термално заведение
Басейн на хотел „Молдова”, УНИТА ХОЛДИНГ АД, Яши	Лечебен център
Басейн на Пансион „Никута”, Яши	Лечебен център
Поликлиника „Св. Спиридон”, Яши	Термална болница
Балнео-амбулатория, болница „Св. Спиридон”, Яши	Термална болница

Контекст на длъжността, актуални данни и предвиждания

Сектори на дейност

Секторът “Термализъм” обхваща следните 3 под-сектори :

- Балнеолечение
- Таласотерапия (лечение с морска вода)
- СПА

Основните услуги във всеки един от тези под-сектори се извършват от Изпълнители на термални процедури.

ВИДОВЕ ЗАВЕДЕНИЯ

Термалните заведения са два вида : държавни или зависими от частни капитали. Държавните заведения са основно в ресора на министерствата на здравеопазването, на социалната закрила, на труда или на отбраната. В отделни случаи те са собственост на отделни териториални колективни сдружения.

Тези заведения обхващат :

- Термални болници (термализмът е терапевтично средство, използвано от болницата за изпълнения на нейната мисия)
- Термални заведения (лечение на определени болести или хронични заболявания)
- СПА - заведения (чиято цел е благосъстоянието / уелнес).

В трите страни-партньори термализмът се използва за лечение на отделни заболявания. Всяко заведение е специализирано за една или повече терапевтични индикации. Основните терапевтични индикации обхващат следните области :

- Ревматология,
- Белодробни проблеми / УНГ,
- Психосоматични заболявания,
- Метаболитни и храносмилателни нарушения,
- Пикочно-полов апарат,
- Смушения при развитието на децата,
- Дерматология,
- Заболявания на устната лигавица,
- Гинекология,

- Флебология,
- Сърдечно-съдови заболявания,
- Болести на обмяната.

Всяко показание изисква специални процедури и оборудване. Следователно, изпълнителят на термални процедури трябва да има обща култура по отделните индикации и задълбочени познания по отделните заболявания, третирани в неговото заведение или център.

Основните терапевтични техники, използвани в термалните заведения, са :

- Вътрешна хидротерапия : инхалации, гаргари, пулверизиране, пиене на вода
- Външна хидротерапия : вана, душ, локални апликации
- Целева терапия : диететика, релаксация, хранителни консултации, лекции, индивидуален инструктаж

Главните използвани техники в СПА-заведенията са :

- Физически упражнения в плувен басейн
- Гимнастика
- Различни видове масаж
- Сауна, хамам
- Ароматерапия
- Вана, душ, водоструен масаж (джакузи)
- Обвивания
- Естетични процедури, пилинг

ПРОФЕСИОНАЛНИ РИСКОВЕ

Условията за работа предполагат наличие на известни рискови фактори :

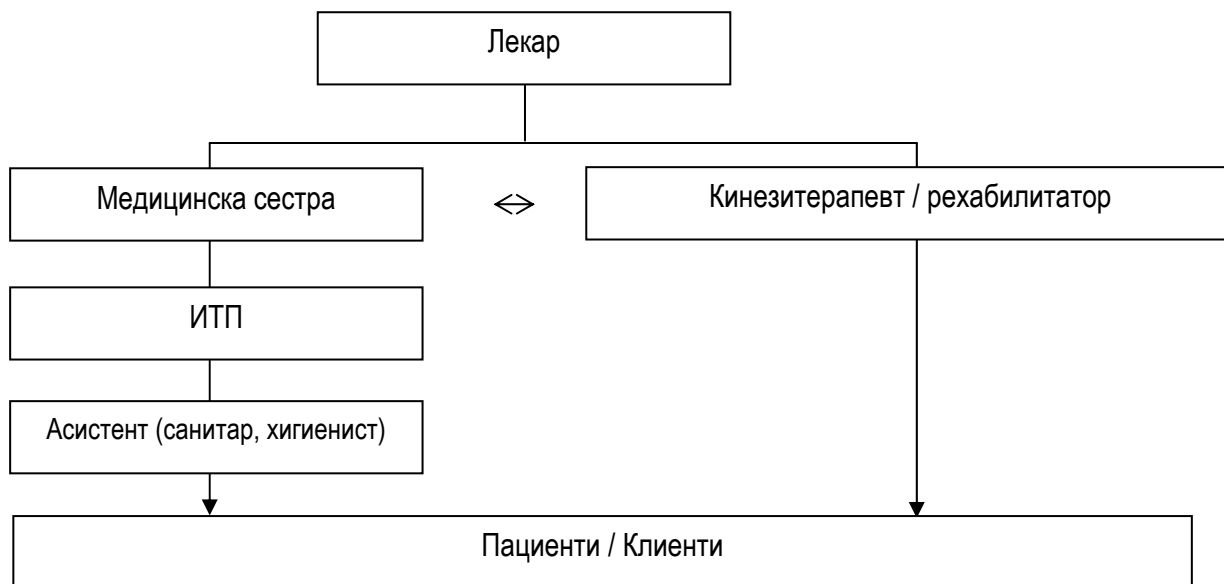
- Физически рискове : постоянна работа във влажна среда, вибрации на отделни работни звена
- Сензорни рискове : миризми на някои води
- Био-механични рискове : работа в изправено положение със стоене на място, повтарящи се движения, носене на тежести (чуваи с кал, бельо), падания
- Токсични рискове : слаба радиоактивност на отделни води, препарати за почистване
- Биологични рискове : микози
- Умствено натоварване : задължение за адаптиране към постоянно обновяваната клиентела, задължение за едновременно наблюдение на много кабинни за индивидуални процедури, липса на време за общуване, възможни вербални агресии от страна на клиентите, стрес от потенциалния риск от инцидент или злополука, свързани с възрастта или патологията на клиентите.

МЯСТО НА ТИТУЛЯРА НА ТАЗИ ДЛЪЖНОСТ В ОРГАНИЗАЦИОННАТА СТРУКТУРА

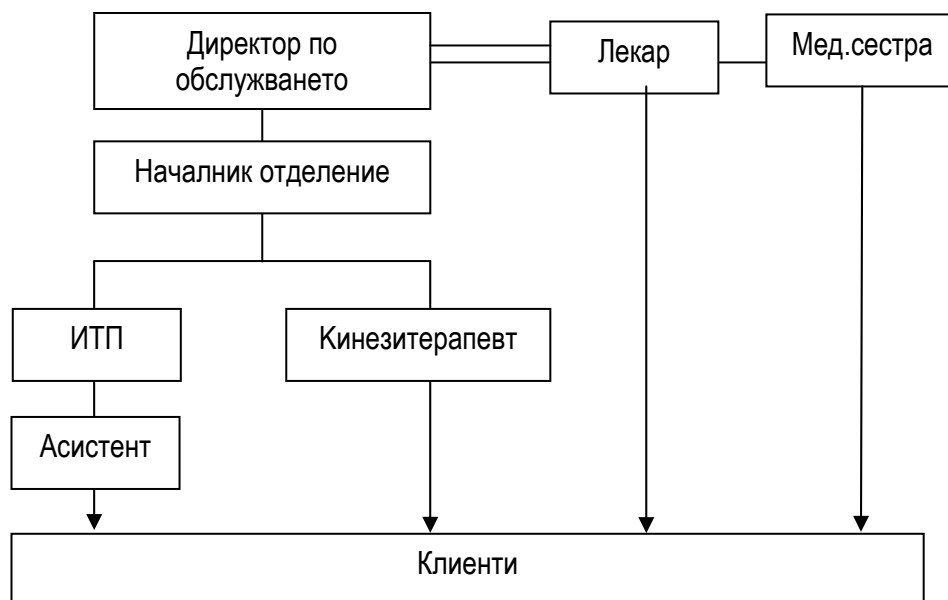
И в трите страни тази длъжност е поставена на една и съща позиция в йерархията, т.е. на първо ниво. Понякога, в отделни заведения съществува и по-ниска степен, наречена “асистент”.

Йерархическата степен, на която се намира “Изпълнителят на термални процедури” (ИТП), е различна в зависимост от вида на заведението. Структурните разновидности се определят - повече или по-малко - от медицинската насоченост на заведението.

Йерархията в лечебните заведения се определя изключително от медицинската квалификация :



В заведенията с по-слаба медицинска насоченост, йерархичната структура е съвършено различна :



В зависимост от степента на медицинска насоченост на заведението, изпълнителят на термални процедури има по-голяма или по-малка самостоятелност и работи под ръководството или на началника на отделението, или на даден медицински персонал.

Йерархичната линия на здравните заведения за рехабилитация или на термалните болници е от първия тип. Йерархичната линия на СПА-заведенията е от втория тип.

Според значението, което се отдава на благосъстоянието на човека, организационната структура на заведенията за обществено здравеопазване е често средна между двата модела.

ВЪЗМОЖНО РАЗВИТИЕ НА ПРОФЕСИЯТА

Термализмът е в процес на адаптация, с оглед на съкращенията на здравните грижи, заплащани от здравно-осигурителната каса и успоредно с това, появата на нова клиентела, очакваща услуги и грижи за благосъстоянието. В същото време, откритите нови перспективи в областта на общественото здравеопазване и новите пакети със здравни услуги биха могли да бъдат отнесени към дейности в интерес на застаряващото население, което ще наложи необходимостта от нови компетентности.

Възможните насоки за развитие на тази професия са посочени по-долу. В отделни здравни заведения, те вече са в процес на осъществяване.

- Развитие на поливалентни способности : Организацията на работата изисква все по-голяма поливалентност : всеки изпълнител на термални процедури следва да бъде способен да работи в различни обслужващи звена и съответно, да оказва всички видове грижи и услуги (понастоящем ИТП са специализирани за един вид услуги).
- Изпълнителят на термални процедури би трябвало да развива своите компетентности за организиране на групови занимания, запазване на самостоятелността на възрастните лица, здравно образование на пациента / клиента (терапевтично образование, здравно възпитание) и т.н.
- Желателно е да се развие и концепцията за мястото на Изпълнителя на термални процедури по отношение на грижите за пациенти / клиенти с хронични заболявания : способност за общуване, работа в мултипрофесионален екип, съдействие за постигането на дадена цел с помощта на договореното сътрудничество между лекаря и пациента / клиента при първоначалното посещение при лекаря.
- Всяко заведение може да въвежда нови здравни услуги, или нови лечебни процедури (например : за отказване от тютюнопушенето, за свободно дишане, за ясен глас, редуване на термотерапия и балнеотерапия и т.н.).
- Балнеологичните дейности започват да се вписват в работата в мрежа с логическия довод за взаимно споделяне на наличните ресурси. Този териториален подход следва да включва балнеологичния курорт, болничните заведения, мрежата от геронтологични заведения, здравните центрове, чието развитие в земеделските райони се предвижда, асоциациите на пациенти / клиенти, ...
- Подобряване на способността за общуване, за да се отговори на нарасналите очаквания на клиентелата, в това число и изучаването на чужди езици.
- Въвеждането на "пакет програми", съчетаващи СПА-услуги, лечение и развлечения, процедури за разкрсяване, или други "екзотични" процедури, изисква разширяване на компетентностите и повишаване степента на автономност на изпълнителя на термални процедури.
- Изпълнителят на термални процедури трябва да може и да оказва първа помощ на пациента / клиента при възникване на спешен случай.

Описание на професионалните дейности и задачи

СПИСЪК НА ДЕЙНОСТИТЕ И ЗАДАЧИТЕ

A1	Посрещане и поемане на пациента / клиента	A1.T1	Подготовка на работата в зависимост от дадените предписания и план-графика на процедурите
		A1.T2	Обясняване на процедурите на пациента/клиента
A2	Организация на работното място	A2. T1	Подготовка на работното място
		A2. T2	Управление на работното време
A3	Извършване на процедурите	A3.T1	Настояване на клиента в зависимост от неговото физическо състояние.
		A3.T2	Регулиране на параметрите на апаратурата в зависимост от медицинското предписание и състоянието на пациента / клиента
		A3. T3	Извършване на различните процедури с наличната техника и терапевтични продукти.
		A3.T4	Наблюдаване на състоянието на пациента / клиента с цел адаптиране на процедурата
A4	Осигуряване на хигиената и безопасността	A4. T1	Хигиена на работното място, лична хигиена на съответния специалист и на клиента
		A4.T2	Осигуряване безопасността на клиента и личната безопасност на специалиста
		A4.T3	Адекватно реагиране при възникване на проблемна ситуация
A5	Общуване в работна обстановка	A5. T1	Установяване на комуникация с клиента
		A5. T2	Комуникация с колегите и с висшестоящите ръководители
		A5. T3	Умения за работа с документацията и управление на информационния поток

Описание на професионалните задачи

Професионална дейност А1 : Посрещане и поемане на пациента / клиента		
Задача А1Т1 : Подготовка на работата в зависимост от дадените предписания и план-графика на процедурите		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Информация за задачата от талона с предписание на пациента / клиента 2. Определяне на противопоказанията 3. Информация за здравния статус на пациента / клиента и внимание за развитието на неговата патология 4. При съмнение за състоянието на пациента / клиента, консултиране с висшестоящия ръководител 5. Справка в регистъра на клиентите 6. Справка в план-графика на процедурите 7. Отвеждане на пациента/клиента до мястото на процедурата 	<p><u>Предварителни условия :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - предварително записване на пациента / клиента - попълнен талон с предписание <p><u>Оперативни способности и техники :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - начин за прием на пациента / клиента <p><u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Регистър на пациентите / клиентите ▪ План-график на процедурите ▪ Талон с предписание ▪ Списък с инструкции, предназначени за ТА 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правилно интерпретиране на медицинския талон 2. Предвиждане на възможните рискове 3. Предвиждане на възможните рискове 4. Предвиждане на възможните рискове 5. Надеждност при проследяване на процедурите 6. Спазване на план-графика 7. Подкрепа на клиента
Автономност : Пълна		

Професионална дейност А1 : Посрещане и поемане на пациента / клиента		
Задача А1Т2 : Обясняване на процедурите на пациента/клиента		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Обясняване протичането на процедурата и очаквания ефект (място, продължителност, използвана техника) 2. Информирание на пациента/клиента за възможните усложнения 3. Искане от пациента/клиента да бъде внимателен за собствените си реакции и да сигнализира за всеки проблем на ТА 4. Описание на подходящото облекло за процедурата 5. Уточняване на препоръчителната позиция на тялото на клиента по време на процедурата 6. Предоставяне на възможност на пациента/клиента да зададе въпроси, в случай че има недобре разбрани подробности 	<p><u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Списък с инструкции, предназначени за ТА ▪ Талон за процедурата 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Пациентът/клиентът следва да бъде коректно информиран 2. Пациентът/клиентът трябва да даде съгласие 3. Предвиждане на възможните усложнения 4. Спазване на правилата за хигиена и безопасност 5. Предразполагане и създаване на удобство за клиента 6. Внушаване на чувството, че клиентът е признат и приет като такъв 7. Учтиво отношение и коректно поведение
Автономност : Пълна		

Професионална дейност А2 : Организация на работното място		
Задача А2 Т1 : Подготовка на работното място		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
1. Подготовка на работното пространство и на апаратурата преди пристигане на клиента 2. Подготовка и контрол на терапевтичните продукти в съответствие с предписанията 3. Осигуряване и контрол на почистването на работното място	<u>Оперативни способности и техники :</u> <ul style="list-style-type: none">Списък с инструкции за ТАСписък с правилата за всеки отделен тип процедураОперативни способности за подготовка на терапевтичните продукти	1. Подготвено работно място преди пристигането на клиента 2. Спазване на оперативните способности и на предписанията 3. Спазване на правилата за хигиена
	<u>Инструменти, оборудване :</u> <ul style="list-style-type: none">Инструменти и апаратура, подходящи за подготовката на всеки терапевтичен продукт	
	<u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u> <ul style="list-style-type: none">Инструкции по отношение на хигиената	
Автономност : Пълна		

Професионална дейност А2 : Организация на работното място		
Задача А2 Т2 : Управление на работното време		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
1. Управление на работното време с цел едновременно обслужване на множество клиенти 2. При необходимост, съставяне или адаптиране на план-графика на клиента	<u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u> <ul style="list-style-type: none"> План-график на клиентите 	1. Ротацията на клиентите в отделните кабинети трябва да способства за намаляване на времето за чакане на клиентите 2. Спазване на план-графика, или неговото адаптиране в зависимост от случая
Автономност : Пълна		

Професионална дейност А3 : Извършване на процедурите		
Задача А3. Т1 : Настаняване на клиента в зависимост от неговото физическо състояние		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
1. Оказване на помощ на пациента / клиента да се подготви и настани на мястото за извършване на процедурата 2. Обясняване на мерките за безопасност и на тяхното действие при възникване на проблеми 3. Успокояване на лицето и съдействие за неговото отпускане, сигурност и спокойствие	<u>Оперативни способности и техники</u> : <ul style="list-style-type: none">Техники за манипулация	1. Правилно и удобно настаняване на пациента / клиента 2. Клиентът е запознат с мерките за безопасност преди процедурата 3. Пациентът е спокоен
	<u>Инструменти, оборудване</u> : <ul style="list-style-type: none">Оборудване, съответстващо на манипулацията (устройство за повдигане на болния, повдигателни маси, cale-pied, escaliers...)	
	<u>Изисквания за качество и безопасност - документация</u> : <ul style="list-style-type: none">Указания за извършване на процедурите	
Автономност : Пълна		

Професионална дейност А3 : Извършване на процедурите		
Задача А3. Т2 : Регулиране на параметрите на апаратурата в зависимост от медицинското предписание и състоянието на пациента / клиента		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
1. Регулиране на параметрите при подготовката на терапевтичните продукти (вода, кал, парафин, морска вода ...) 2. Регулиране на параметрите (време, температура, налягане, дебит и т.н.) на апаратите (минутен таймер, термостати, водна струя и т.н.)	<u>Оперативни способности и техники :</u> <ul style="list-style-type: none">• Технически инструкции• Указания за работа на апаратите	1. Спазване на процедурите, но адаптиране на параметрите в зависимост от състоянието и реакциите на пациента / клиента 2. Същото
	<u>Инструменти, оборудване :</u> <ul style="list-style-type: none">• Термометър• Таймер• Термостат• Вана с водни струи• Подводен душ	
	<u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u> <ul style="list-style-type: none">• Талон с предписание	
Автономност : При съмнение се обръща за съдействие към висшестоящия ръководител		

Професионална дейност А3 : Извършване на процедурите		
Задача А3. Т3 : Извършване на различните процедури с наличната техника и терапевтични продукти		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
1. Подготовка и контрол на терапевтичните продукти и средства за извършване на процедурата (компреси, кал, парафин, вода, и т.н.) 2. Прилагане на терапевтичните продукти за процедурата в съответствие с предписанието, покриване и отвиване на пациента / клиента	<u>Предварителни условия :</u> <ul style="list-style-type: none">Медицинско предписание <u>Оперативни способности и техники :</u> <ul style="list-style-type: none">Оперативни методи за подготовка на терапевтичните продуктиУказания за работа на апаратите	1. Спазване на указанията и на методите за работа 2. Спазване на предписанието
	<u>Инструменти, оборудване :</u> <ul style="list-style-type: none">Необходимите предмети и материали (вани, термометър, таймер, накрайници за водни струи и т.н.)	
	<u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u> <ul style="list-style-type: none">Указания за ползване на апаратите	
Автономност : Пълна		

Професионална дейност А3 : Извършване на процедурите		
Задача А3. Т4 : Наблюдаване на състоянието на пациента / клиента и на условията по време на процедурата		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
1. Наблюдаване реакциите на тялото (цвят на кожата, белези, евентуални рани, пот, смущения в дишането ...) и откриване на евентуална промяна в поведението 2. Задаване на въпроси за усещанията на пациента / клиента и за неговото удобство 3. Наблюдаване състоянието на околната температура в мястото на процедурата 4. Промяна на параметрите на продуктите и на апаратите в зависимост от индивидуалните усещания на пациента / клиента, до установяването на добър комфорт за пациента в рамките на предписанията 5. Откриване на евентуални нарушения във функционирането на апаратурата	<u>Предварителни условия</u> <ul style="list-style-type: none"> Медицинско предписание 	1. Предотвратяване на евентуални смущения 2. Същото 3. Същото 4. Бързина на намесата 5. Искане за намеса на службата по поддръжка при възникнал технически проблем
	<u>Оперативни способности и техники :</u> <ul style="list-style-type: none"> Указания за работа на апаратите 	
	<u>Инструменти, оборудване :</u> <ul style="list-style-type: none"> Необходимото оборудване за извършване на процедурата 	
	<u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u> <ul style="list-style-type: none"> Указания за ползване на апаратите 	
Автономност : Пълна		

Професионална дейност А4 : Спазване на нормите за хигиена и безопасност		
Задача А4. Т1 Хигиена на работното място, лична хигиена на съответния специалист и на пациента / клиента		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
1. Подготовка и използване на разтвори за дезинфекция 2. Управление потока на бельо (чисто и мръсно) 3. Управление на използваните терапевтични продукти 4. Използване на средствата за индивидуална защита 5. Проверка за спазване на правилата за хигиена от страна на пациента / клиента	<u>Оперативни способности и техники :</u> <ul style="list-style-type: none">Технически указания за подготовка на разтворите за дезинфекцияПравила за управление потока на бельоПравила за управление на продуктите	1. Правилен избор на продуктите и спазване на пропорциите 2. Стриктно спазване на правилата за хигиена, отнасящи се до бельото 3. Стриктно спазване на правилата за хигиена, отнасящи се до използваните продукти 4. Спазване на правилата за използване на средствата за индивидуална защита 5. Спазване на правилата за хигиена от пациента / клиента Спазването на правилата трябва да осигури нулева инфекция и нулева ретро-контаминация на термалните продукти
	<u>Инструменти, оборудване :</u> <ul style="list-style-type: none">Необходимите средства за индивидуална защита	
	<u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u> <ul style="list-style-type: none">Правила за хигиена на клиента и на обслужващия персонал	
Автономност : Пълна		

Професионална дейност А4 : Спазване на нормите за хигиена и безопасност		
Задача А4.Т2 : Хигиена на работното място, лична хигиена на съответния специалист и на пациента / клиента		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверка на доброто функциониране на апаратурата преди всяко използване и, особено, проверка на апаратурата за прочистване на въздуха и при необходимост - сигнализиране на службата по поддръжка 2. Проверка на съответствието на параметрите за работа на апаратурата със съответното предписание 3. Подход в зависимост от проблемите, свързани с мобилността на клиентите 4. Осигуряване обслужването на клиентите с внимание за собствената си безопасност 5. Прилагане на мерки за безопасност на пациента / клиента (хлъзгане) 	<div> <u>Оперативни способности и техники :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Технически указания за работа на апаратите </div> <div> <u>Инструменти, оборудване :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Апарати за прочистване на въздуха </div> <div> <u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Правила за работа с клиентите </div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Откриване на нарушенията във функционирането на апаратите преди рекламация от страна на клиента 2. Същото 3. Степента на подпомагане варира в зависимост от състоянието на пациента / клиента 4. Спазване на правилата за работа с клиенти (жестове и обноски)
Автономност : Пълна		

Професионална дейност А4 : Спазване на нормите за хигиена и безопасност		
Задача А4. Т3 : Адекватно реагиране при възникване на проблемна ситуация		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Осигуряване на безопасността на клиента в случай на възникнали смущения 2. Оказване на първа помощ до пристигане на медицинския персонал 3. Осигуряване на безопасността на клиента при потенциално опасни смущения в работата на инсталациите 	<div> <u>Оперативни способности и техники :</u> </div> <div> <u>Инструменти, оборудване :</u> </div> <div> <u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Указания за оказване на първа помощ • Общи правила за безопасност, валидни за заведението </div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Осигурена безопасност на клиента и уместно поведение на агента (без паника, бърза и ефективна намеса, навременна превантивна помощ) 2. Същото 3. Същото
Автономност : При необходимост, се обръща за съдействие към персонала за спешна помощ		

Професионална дейност А5 : Общуване в работна обстановка		
Задача А5 Т1 : Установяване на комуникация с клиента		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
1. Изразяване на съпричастност, така че клиентът да почувства добронамереното отношение към неговите трудности / неговата индивидуалност 2. Осигуряване на активното участие на клиента в неговата процедура 3. Поддържане на активни взаимоотношения през цялото времетраене на процедурата	<u>Оперативни способности и техники :</u>	Клиентът се чувства значим и признат Клиентът е участник в своето лечение Клиентът се чувства обгрижен (cocooning)
	<u>Инструменти, оборудване :</u>	
	<u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u>	
Автономност : Пълна		

Професионална дейност А5 : Общуване в работна обстановка		
Задача А5 Т2 : Комуникация с колегите и с висшестоящите ръководители		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
<div>1. Осъществяване на добър обмен на информация и добра координация между отделните Термални агенти</div> <div>2. Способност да насочи пациента / клиента към подходящи специалисти (медицинска сестра, лекар) в зависимост от съществуващите проблеми</div> <div>3. Активно участие в служебните съвещания</div> <div>4. Участие в курсовете за непрекъсната подготовка с цел усъвършенстване на компетенциите</div> <div>5. Участие в подготовката на кадри чрез патронаж на новоназначените специалисти</div>	<u>Оперативни способности и техники :</u>	<div>1. Очакванията и проблемите на клиентите се редуват и подкрепят, за да се избегне търсенето на по-добър събеседник от страна на клиентите</div> <div>2. Същото като т. 1.</div> <div>3. Участие на всеки агент в регулирането на организацията на работа</div> <div>4. Актуализиране на компетенциите</div> <div>5. Добро посрещане и обслужване на новоназначените агенти</div>
	<u>Инструменти, оборудване :</u>	
	<u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u> <div><ul style="list-style-type: none">Средства, характерни за информационната система (план-график, талон с предписание, картон на клиента и т.н.)</div>	
Автономност : Пълна		

Професионална дейност А5 : Общуване в работна обстановка		
Задача А5 Т3 : Умения за работа с документацията и управление на информационния поток		
Описание на задачата:	Условия за изпълнение:	Очаквани резултати - изисквания:
1. Попълване на документите, отнасящи се до клиента, за да се осигури проследяване на процедурите 2. Попълване на документите за управление на консумативите 3. Съставяне на отчет за работата	<u>Оперативни способности и техники :</u>	1. Приемственост при проследяване на процедурите 2. Добро управление на запасите от консумативи (без празноти в запасите) 3. Писмена информация, подкрепена с необходимите уточнения
	<u>Инструменти, оборудване :</u>	
	<u>Изисквания за качество и безопасност - документация :</u> <ul style="list-style-type: none">• Картони на клиентите• План-график• Орден за поръчка	
Автономност : Пълна		

Заключение

Финализирането на СПД за „Изпълнител на термални процедури” е от голяма важност за проекта ТЕРМ, защото СПД играе съществена роля при изработването на сертификацията за тази длъжност. СПД е основата, с която си служат обучители и професионалисти във всеки етап от процеса на създаване на сертификация за Изпълнител на термални процедури. Извличането на компетентностите като начин за идентификация на знанията, задължителни за упражняване на професията, се прави, като се изхожда от този Справочник на професионалните дейности. СПД има значителен принос и като медиатор между партньорите, включени в концептуализирането и изработването на самата сертификация.

СПД също е необходим инструмент в процеса на Валидиране на натрупаното в резултат на опита знания. Действително, сертифицирането на компетентностите ще се осъществява чрез проверка на успешно извършваните от кандидата професионални дейности.

Въпреки това значимостта на Справочника за професионалните дейности не се изразява само в рамките на настоящия проект. Досега подобно детайлно описание на дейностите, задачите и условията, в които те се извършват – и всичко това като метод за определяне на знанията, свързани с тези дейности – не е било правено нито в България, нито в Румъния.

В професионалните среди, СПД, подготвен по такъв начин, би могъл естествено да се използва в ежедневната практика като инструмент за управление на човешките ресурси, било за оценяването на компетентностите на персонал или за установяване критерии за набиране на нови кандидати.

Библиография:

Българска библиография:

Анализи и изследвания, Държавна агенция по туризъм на България
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=13> ;

Статистически данни, Държавна агенция по туризъм на България
<http://www.tourism.government.bg/bg/stat.php?menuid=3&id=3> ;

Ръководство за методологии, приложени в проект Леонардо „ТЕРМ” и подрепящата го документация, Версия, написана от Жан Пюжен, Версия 01 Издание от 11 септ. 09

Кришнер, Кристоф; GLOSSAR, European Spa Association, Velag GmbH, Melsungen, 2005

Препоръка на Европейския парламент и съвети за установяване на Европейска рамка за сертификациите за учене през целия живот. PE-CONS 3662/07

Препоръка на Европейския парламент и съвети за установяване на Европейска кредитна система за професионалното обучение и обучение (ECVET) – 09 април 2008;

Синтез на нуждите за квалификация на лицата, изпълнители на термални процедури в България, Франция и Румъния, <http://projettherm.eu> ;

Френска библиография:

Доклад за термализма във Франция, представен от Пиер ДЕЛОМЕНИ, Главен инспектор посощиални грижи (Доклад № 2000119, октомври 2000 г.)
<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000042/0000.pdf>

Анкета сред лекуващите се, 2006 г., Термализмът: икономически залог, Френско дружество за

изследвания чрез анкети; Национален съвет на лицата, стопанисващи балнеоложки заведения
<http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-9-enquEAtE20curistes20200620rE9sultats20mE9dic.pps>

Анкета сред лекуващите се, 2006 г., Термализмът: медицински залог, Френско дружество за изследвания чрез анкети; Национален съвет на лицата, стопанисващи балнеоложки заведения
<http://www.france-thermale.org/libre/4/2007-01-10-10-enquEAtE20curistes20200620rE9sultats20E9con.pps>

Термалии 2008, добро състояние, среща с растежа (24-27 януари 2008 г.)
http://www.thermalies.com/IMG/pdf/CP_101007.pdf

Термализмът и общественото здраве: към нови цели. Бяла книга, издадена от Националния съвет на лицата, стопанисващи термални заведения. Февруари 2008 г.

Доклад от април 2008 г. на Висшия здравен орган. <http://www.has-sante.fr°>

Оперативен каталог на заетостта и занаятите (Национална агенция по заетостта).

Guy Le Boterf, De la compétence à la navigation professionnelle, Paris, Editions d'organisation, 1997
Ги льо Ботерф, От компетентността до професионалната навигация, Париж, Editions d'organisation, 1997

Guy Le Boterf, L'ingénierie des compétences, Paris, Editions d'organisation, 1998
Ги льо Ботерф, Инженерингът на компетентностите, Париж, Editions d'organisation, 1998

Журнал на Перманентното образование, N°135/1998-2, професионалните компетентности.

Revue BREF du CEREQ (centre d'études et de recherches sur les emplois et qualifications), Champ professionnel, emploi-type et compétences, N° 254, juillet 2008.

Бюлетин BREF на CEREQ (Център за изследвания и проучвания върху длъжности и квалификации), Професионално поле, типова длъжност и компетентности, N° 254, juillet 2008.

Revue BREF du CEREQ (centre d'études et de recherches sur les emplois et qualifications), Des emplois plus qualifiés, des générations plus qualifiées, vers une modification des normes de qualification. N°252. Mai 2008.

Бюлетин BREF на CEREQ (Център за изследвания и проучвания върху длъжности и квалификации), По-квалифицирани длъжности, по-квалифицирани поколения, към модификация на нормите за квалификация. N°252. Mai 2008.

Revue BREF du CEREQ (centre d'études et de recherches sur les emplois et qualifications), La construction de l'Europe de la compétence. Réflexions à partir de l'expérience française. N°244. Септември 2007.

Бюлетин BREF на CEREQ (Център за изследвания и проучвания върху длъжности и квалификации), Създаването на Европа на компетентността. Размисли, споделени от френския опит." N°244. Септември 2007.

Румънска библиография:

Etat des lieux et diagnostic des besoins de professionnalisation des personnels non qualifiés des établissements thermaux en Roumanie

Състояние на

Le projet „ **Création d'une certification européenne d'agent thermal – THERM** ” co-financé par la Commission Européenne à travers son programme sectoriel Leonardo da Vinci, no. du Contrat 134098/LLP/2007/BG/LMP

www.projettherm.eu – site internet projet THERM ;

Cadre Européen de Qualification ;

Classification des Occupations de Roumanie (COR), Ministère du Travail, de la Famille et de l'Egalité des Chances, 2007

www.cnfpa.ro;

Méthodologie d'Analyse Occupationnelle (M1) :

<http://so.cnfpa.ro/so/m1.pdf>;

Guide d'application de la Méthodologie d'Analyse Occupationnelle (M1) :

http://so.cnfpa.ro/so/m1_ghid.pdf.

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.

• ECTS (ДЕФИНИЦИЯ)

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

ECTS 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.

ECTS 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.

ECTS 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.

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

• ОПЕРАТИВЕН МЕТОД

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

• ПРЕДПИСАНА РАБОТА

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

• ПРЕДПИСАНИЕ (ПРОЦЕДУРЕН КАРТОН)

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

• ПРОЦЕДУРА

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

• РАМКА НА 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”.³

• 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).

• 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).

³ Брюксел, 8/7/2005, SEC(2005) 957, работен документ на Комисията “Европейска сертификационна рамка за професионално обучение през целия живот”.

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

• СЕРТИФИКАЦИЯ:

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

• СЛЕДСТВИЯ ОТ ОБУЧЕНИЕТО

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

• СПА

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

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

Сред различните хипотези за етимологичния произход на понятието СПА за отбелязване е тази за „бликащ извор“ от латинското *sparsa*. През XII в. терминът прекосява Ла Манша и преминава в английския език като „балнеоложки курорт. Близко до Йоркшир е открит СПА извор, който доктор Тимъти Брайт нарича през 1596 г. « The english Spaw » (Английският СПАУ), откъдето изглежда идва общото наименование СПА. Широко разпространено обаче е и вярването, че СПА е римски акроним на « *sauna 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 центрове 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 центрове 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 учене (от гледна точка на цели, продължителност и вложени ресурси). Формалното учене е осъзнат от учащия процес; обикновено завършва със сертифициране.

- **ФОРМАТИВНО ОЦЕНЯВАНЕ (ОЦЕНЯВАНЕ С ОБУЧИТЕЛНА ЦЕЛ)**

Формативното оценяване се извършва от обучителя 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

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 LEOSTEC
rhonalpthermal@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@sapibg.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

Therm

Therm