

# STARE DE FAPT SI DIAGNOSTIC AL NEVOILOR DE PROFESIONALIZARE A AGENTILOR DE INGRIJIRE TERMALA IN BULGARIA





# Cuprins

Cuprins .....	1
Introducere .....	2
Abordarea prin Competențe .....	5
3.1. Prezentarea Abordării prin Competențe .....	5
ListA PRODUCȚIILOR REALIZATE PE PARCURSUL IMPLEMENTĂRII PROIECTULUI: .....	6
Scopul Stării de fapt .....	8
4.1. Expunerea motivelor .....	8
4.2. Definirea ocupației de AST .....	8
Metodologie .....	9
5.1. PREZENTAREA METODOLOGIEI UTILIZATE PENTRU REALIZAREA STĂRII DE FAPT .....	9
5.2. Prezentarea câmpului de investigații: .....	9
5.3. Componenta grupului de lucru .....	10
5.4. Întreprinderile – obiecte ale cercetării .....	10
5.6.3. CERCETARE DOCUMENTARĂ .....	12
5.6. Calendarul de lucru .....	13
Starea nevoilor de profesionalizare a Agenților de îngrijiri termale .....	14
6.1. Introducere .....	14
6.2. DATE GENERALE PRIVIND TERMALISMUL ÎN BULGARIA – APROVIZIONAREA CU RESURSE .....	14
6.3. DATELE ECONOMICE ALE TERMALISMULUI DIN BULGARIA .....	15
6.3.1. Principalele piețe .....	16
6.3.2. Structurile balneare în funcție de apartenență .....	18
6.4. Caracteristicile agenților de îngrijiri termale .....	19
6.4.1. Meserii care corespund funcției de agent termal în Bulgaria .....	19
6.4.2. Numele meseriei unificate (propus de către cei intervievați): .....	20
6.4.3. Definiție .....	20
6.4.4. Activități .....	21
6.5. SPECIALIȘTII CARE EXERCITĂ FUNCȚIILE DE AGENT DE ÎNGRIJIRI TERMALE ÎN BulgariA .....	23
6.6. PREGĂTIREA PROFESIONALĂ A PERSONALULUI .....	26
6.7. MIZELE SECTORULUI BALNEAR DIN BulgariA .....	28
6.8. POLITICILE PUBLICE .....	28
Concluzii .....	32
Bibliografie .....	33
Glosar .....	34
Anexe .....	37

## Introducere

Prezentul material a fost elaborat în cadrul proiectului “Crearea unei certificări europene pentru agentul de îngrijiri termale - THERM-134098\_LL\_P\_LMP” (« Creation d'une certification européenne pour les agents de soins thermaux - THERM-134098\_LL\_P\_LMP ») finanțat de Uniunea Europeană prin programul său sectorial Leonardo Da Vinci.

Obiectivul principal al proiectului îl constituie stabilirea unei certificări europene pentru această ocupație. În cele 3 țări ale partenerilor de proiect - Bulgaria, Franța și România - nu există o calificare recunoscută la nivel național.

În Europa, sectorul balnear și spa are o miză socială și economică importantă. Bulgaria și România fac față provocărilor tranziției de la economia planificată la economia de piață și a integrării lor în Uniunea Europeană. Dezvoltarea turismului și, în particular, a turismului balnear, constituie o axă strategică pentru aceste două țări. Franța, țară de prim rang ca destinație turistică, dispune de atu-uri importante în domeniul balnear și spa.

Există o problematică comună pentru cele trei țări menționate:

- evoluția așteptărilor pacienților în ceea ce privește primirea, tratamentul și integrarea în procedurile activităților vizând relaxarea,
- reducerea treptată a preluării cheltuielilor legate de îngrijiri în stabilimentele de tratamente termale de către instituții de asigurări de sănătate
- necesitatea adaptării activităților de tratament termal în vederea îmbunătățirii /adaptării serviciului medical oferit la evoluțiile din plan social (îmbătrânirea populației și dezvoltarea unei cronicități pentru anumite afecțiuni, lupta contra dependenței) implică o modificare a comportamentelor profesionale din partea agentului de îngrijiri termale (băieș în România).

Or tocmai acestea din urmă, aflate în contact permanent cu clientela, reprezintă singura categorie de personal necalificat din unitățile de tratamente termale. Nu există, la nivelul celor 3 țări ale partenerilor de proiect (Bulgaria, Franța și România) - o calificare recunoscută la nivel național pentru aceste ocupații aflate în prezent în plină schimbare.

Partenerii din cele 3 țări au creat un consorțiu în cadrul căruia fiecare țară este reprezentată de 3 categorii de parteneri:

- Reprezentanți ai firmelor ce operează în domeniul balnear și spa : organizații patronale ce grupează stabilimente de tratamente termale, stabilimente de tratamente termale,
- Universități ce dispun de expertiză în domeniul balneologiei
- Furnizori de formare continuă ce dețin expertiză în inginerie de formare.

Obiectivul acestor parteneri este de a stabili, la nivel european, o certificare - validată în cele 3 țări - pentru a adapta și dobândi recunoaștere pentru competențele cerute de ocupația de agent de îngrijiri termale (băieș).

Această certificare va fi compusă dintr-un referențial al activităților profesionale (RAP), dintr-un referențial de certificare (RC) și dintr-un referențial de cunoștințe (RS), și dintr-o descriere a Unităților de Certificare. Aceste referențiale vor fi construite urmând Abordarea Prin Competențe (APC).

Deoarece ocupația agent de îngrijiri termale (denumire generică) este în unele țări esențialmente sezonieră, au fost cercetate pasarelele cu calificări apropiate în vederea favorizării bi-calificării și a asigurării parcursurilor profesionale a lucrătorilor sezonieri.

Această nouă calificare a fost corelată cu Cadrul European al Certificărilor (CEC). În prezent, aceasta este poziționată pe unul dintre cele 8 niveluri ale meta-cadrului european (nivelul 3). De asemenea, ocupației, i s-au atribuit un număr de 24 credite ECVET și a fost descompusă în 5 Unități de Certificare.

În vederea facilitării recunoașterii competențelor deja dobândite în cadrul exercitării activității (ucenicie experiențială) au fost create în fiecare din cele 3 țări proceduri-tip care să permită recunoașterea competențelor dobândite pe parcursul vieții profesionale și să favorizeze accesul la certificarea europeană pentru agent de îngrijiri termale (băieș).

În fiecare din cele 3 țări partenere, această certificare a făcut obiectul unei cereri de înregistrare către Agenția națională pentru Calificări.

Proiectul a durat 2 ani și 4 luni: din ianuarie 2008 până în aprilie 2010 și a constat în 3 faze:

**Faza 1 :** O analiză a stării de fapt (etat des lieux) prezentând mizele pe plan social și economic ale ocupației de agent de îngrijiri termale, problematica profesionalizării acestei ocupații a fost realizată în fiecare din cele 3 țări. În plus față de analiza stării de fapt, au fost identificate elementele principale privind evoluțiile viitoare ale acestei ocupații.

**Faza 2 :** A fost realizată ingineria pentru noua certificare europeană, pe baza metodologiei Abordării Prin Competențe.

Punctul de plecare a acestei abordări a constat în analiza și formalizarea activităților și sarcinilor profesionale aferente acestei ocupații. Analiza efectuată în fiecare dintre cele 3 țări, asupra diferitelor posturi de lucru, în diferite stabilimente de tratamente termale, a dus la obținerea a 3 Referențiale ale Activităților Profesionale, un RAP bulgar, un RAP românesc, un RAP francez. Analiza comparată a acestor 3 RAP a permis definirea unei ocupații generice agent de îngrijiri termale la nivel european și obținerea unui Referențial European al Activităților Profesionale pentru agent de îngrijiri termale (băieș în România).

Pornind de la analiza activităților profesionale observate și luând în considerare perspectivele de evoluție dorită ale ocupației, au fost identificate competențele cerute de situațiile profesionale precum și rolul lor. Aceste competențe au fost formalizate într-un referențial de certificare care să permită echipelor pedagogice să evalueze competențele dobândite, iar juriilor naționale să certifice chiar aceste competențe.

Cunoștințele profesionale ce alcătuiesc competențele au fost formalizate într-un referențial de cunoștințe.

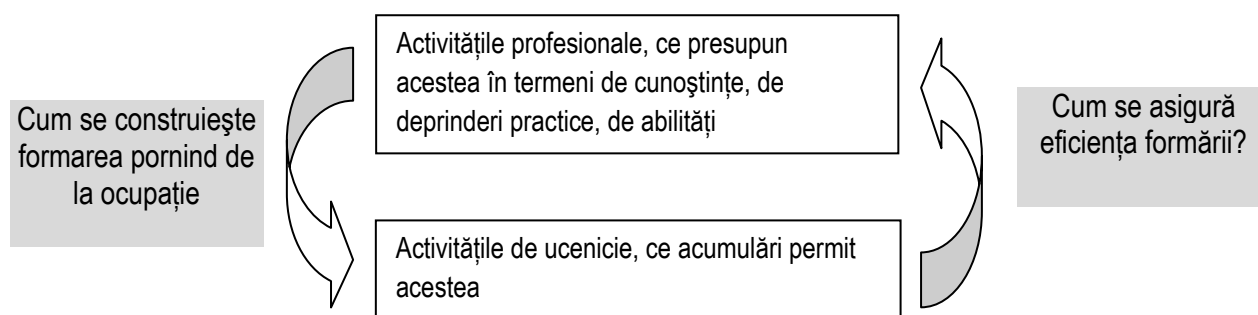
**Faza 3:** A fost definit un program de formare a formatorilor și utilizat pentru a obișnui echipele pedagogice cu această nouă certificare. Are loc o experimentare a noului program de formare rezultat din această nouă certificare în fiecare din cele 3 țări.

# Abordarea prin Competențe

## 3.1. Prezentarea Abordării prin Competențe

Formatorii au dezvoltat treptat o abordare pentru «a gândi formarea ca pârgă a performanței economice», este vorba de Abordarea Prin Competențe (APC).

APC reprezintă o *abordare*, o *manieră de a vedea lucrurile*, un *fir conducător* care dă sens practicilor de formare. Acest fir conducător constă în articularea activităților profesionale actuale sau în devenire ce țin de o ocupație dată, cu formarea titularilor acestei ocupații, de așa manieră că **acumulările** rezultate din formare se transformă în **efecte** asupra postului de lucru.



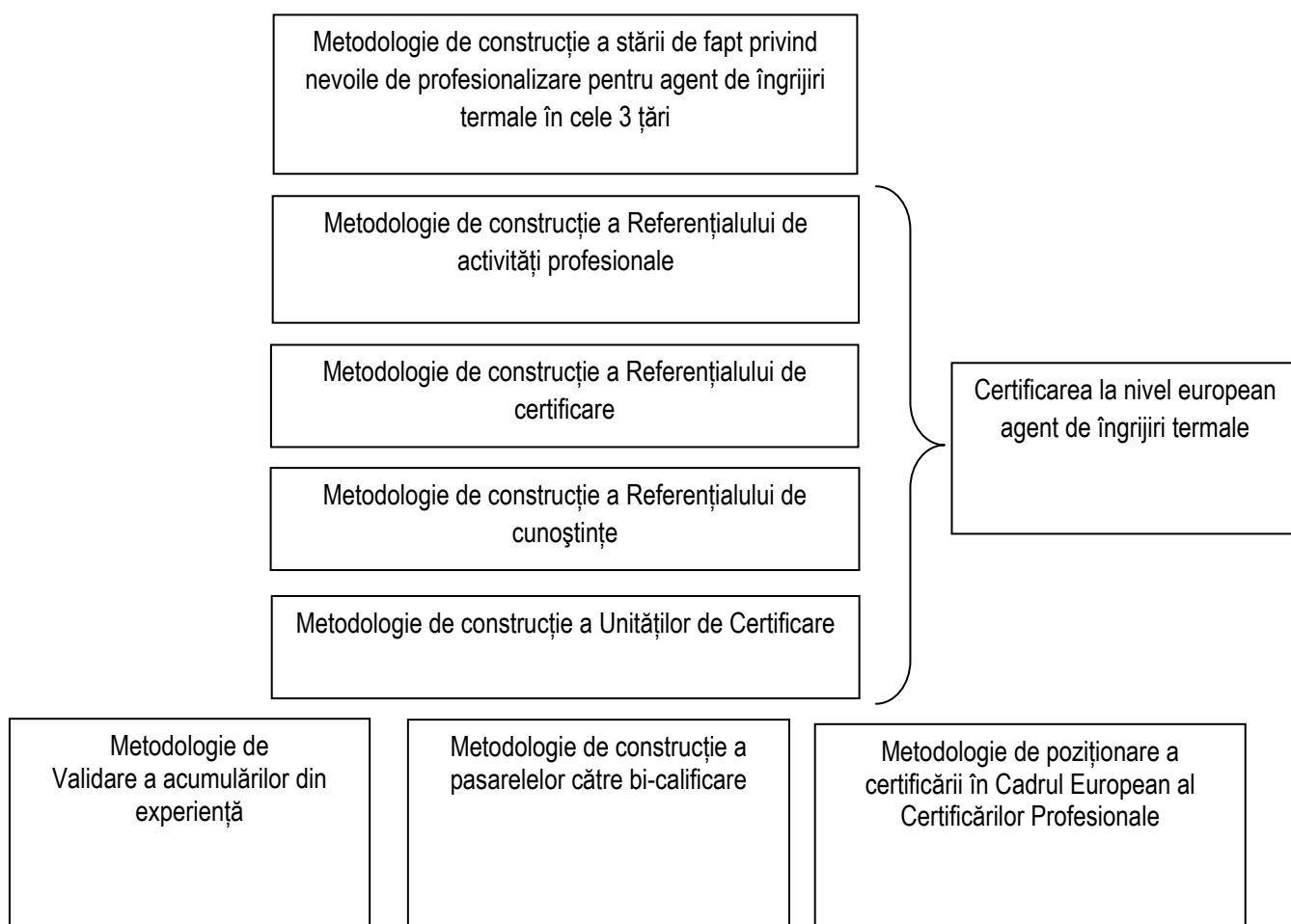
Acest fir conducător reprezentat de APC a dat naștere unui nou domeniu de competență a formatorilor, cel al **ingineriei de formare**.

Definiția ingineriei de formare pe care ne-am axat în proiect este următoarea:

„Ansamblu de metode ingineresti aplicate în domeniul formării”. Ținta analizei este o organizație, un serviciu. Ingineria de formare reprezintă, deci, un ansamblu de metode, instrumente, abordări vizând:

- Analizarea problematicii resurselor umane dintr-o organizație
- Traducerea acestei problematici în nevoi de formare
- Definirea condițiilor în care această formare este susceptibilă a răspunde nevoilor
- Evaluarea modului în care acțiunea a produs efectele asupra problematicii
- Realizarea eventualelor corecții”

În vederea construirii acestei certificări, s-a făcut apel la metodologiile ingineriei de formare aplicabile Abordării Prin Competențe. Ansamblul produselor ce au făcut obiect al alegerilor de ordin metodologic sunt următoarele:



**Listă PRODUCȚIILOR REALIZATE PE PARCURSUL IMPLEMENTĂRII PROIECTULUI:**

N°	Titlul documentului	Cod
1	Stare de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al agenților de îngrijire termală în Bulgaria (în limba franceză)	1_BG_fr
2	Stare de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare a agenților de îngrijire termală în România (în limba franceză)	1_RO_fr
3	Stare de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare a agenților de îngrijire termală în Franța (în limba franceză)	1_FR_fr
4	Sinteză europeană și diagnostic al nevoilor de profesionalizare a agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România(în limba bulgară)	1_EU_bg
5	Sinteză europeană a stărilor de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România (în limba franceză)	1_EU_fr
6	Sinteză europeană a stărilor de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România (în limba română)	1_EU_ro
7	Sinteză europeană a stărilor de fapt și diagnostic al nevoilor de profesionalizare al agenților de îngrijire termală în Bulgaria , Franța și România (în limba germană)	1_EU_de
8	Referențialul Activităților Profesionale pentru agentul de îngrijiri termale în Bulgaria (în limba franceză)	2_BG_fr

9	Referențialul Activităților Profesionale pentru agentul de îngrijiri termale în Franța (în limba franceză)	2_FR_fr
10	Referențialul Activităților Profesionale pentru agentul de îngrijiri termale în România (în limba franceză)	2_RO_fr
11	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba bulgară)	2_EU_bg
12	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba franceză)	2_EU_fr
13	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba română)	2_EU_ro
14	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba germană)	2_EU_de
15	Referențial european de activități profesionale pentru agentul de îngrijiri termale (în limba bulgară )	3_EU_bg
16	Referențial european de certificare pentru agentul de îngrijiri termale (în limba franceză)	3_EU_fr
17	Referențial european de certificare pentru agentul de îngrijiri termale (în limba română)	3_EU_ro
18	Referențial european de certificare pentru agentul de îngrijiri termale (în limba germană)	3_EU_de
19	Referențial european de Cunoștințe pentru agentul de îngrijiri termale (în limba bulgară )	4_EU_bg
20	Referențial european de Cunoștințe pentru agentul de îngrijiri termale (în limba franceză)	4_EU_fr
21	Referențial european de Cunoștințe pentru agentul de îngrijiri termale (în limba română)	4_EU_ro
22	Referențial european de Cunoștințe pentru agentul de îngrijiri termale (în limba germană)	4_EU_de
23	Unități certificative pentru agentul de îngrijiri termale (în limba franceză)	5_EU_fr
24	Pasarele între certificarea de agent de îngrijiri termale și alte certificări învecinate	6_EU_fr
25	Certificare europeană pentru agent de îngrijiri termale și validarea competențelor dobândite pe alte căi decât cele formale (în limba franceză)	7_EU_fr
26	Certificare europeană pentru agent de îngrijiri termale și cadrul european de certificare (în limba franceză)	8_EU_fr
27	Dosar de înscriere pentru certificarea agentului de îngrijiri termale în cadrul bulgar de certificare (în limba bulgară )	9_BG_bg
28	Dosar de înscriere pentru certificarea agentului de îngrijiri termale în cadrul francez de certificare (în limba franceză)	9_FR_fr
29	Dosar de înscriere pentru certificarea agentului de îngrijiri termale în cadrul român de certificare (în limba română)	9_RO_ro
30	Program de formare de formatori (în limba franceză)	10_EU_fr
31	Listă de resurse pedagogice în ceea ce privește certificarea europeană de agentului de îngrijiri termale (în limba franceză)	11_EU_fr

## Scopul Stării de fapt

### 4.1. Expunerea motivelor

Construirea unei noi calificări necesită ca ocupația vizată să fie plasată în contextul socio-economic căruia îi aparține. Astfel, ocupația este văzută ca unul din elementele unui tot unitar, organizația productivă, unitatea termală. Unitățile termale/balneare prezintă o mare varietate de organizare, de prestații, tehnici, etc. Schimbările din cadrul unității influențează ocupația, însă unitățile termale sunt ele însele elemente ale unui sector economic ale cărui caracteristici au de asemenea influență asupra acesteia.

În plus, acest cadru general al ocupației nu este fixat. El este supus unor presiuni economice, sociale și politice care îl constrâng să se adapteze. Perspectivile evoluției sectorului termal/balnear au de asemenea influență asupra ocupației de agent de îngrijiri termale. Este importantă construirea unei certificări, pornind nu numai de la fotografia contextului actual, ci și de la elementele de perspectivă care ar avea cea mai mare influență asupra ocupației

### 4.2. Definirea ocupației de AST

Agentul de Îngrijiri Termale este o denumire generică pentru această meserie care este descrisă în diverse țări și chiar în cadrul fiecăreia dintre ele sub titulaturi multiple. Pentru a înlătura orice ambiguitate care ar rezulta din acest abundență de denumiri, s-a reținut o definiție a acestei ocupații în cadrul acestui studiu.

*«Agentul de Îngrijiri Termale este persoana care participă la preluarea răspunderii medicale și care efectuează prestații, activități, servicii, acțiuni unor pacienți / clienți, conform prescripțiilor / procedurilor solicitate / formulate de către personalul medical sau moduri de operare în unități de tip stațiune termală, unități de cure balneare, de cure de talasoterapie, spitale, centre spa, hoteluri spa».*

Una din primele lucrări ale stării de fapt a fost cercetarea ocupațiilor corespunzătoare definiției pe care a dat-o grupul proiect Agentului de Îngrijiri Termale.

# Metodologie

## 5.1. PREZENTAREA METODOLOGIEI UTILIZATE PENTRU REALIZAREA STĂRII DE FAPT

În fiecare din cele trei țări s-a folosit următoarea metodologie:

- Prezentarea câmpului de investigații
- Constituirea grupului de lucru
- Efectuarea investigațiilor
- Redactarea unui raport de sinteză asupra datelor înregistrate

Culegerea informațiilor necesare a fost făcută în 4 moduri:

- Anchetă scrisă prin poștă pe un eșantion reprezentativ al tipurilor de unități termale
- Discuții semi-directive cu responsabilii unităților termale
- Discuții semi-directive cu persoane calificate din domeniul balnear
- Cercetare documentară (consultarea literaturii disponibile)

## 5.2. Prezentarea câmpului de investigații:

Patru axe de orientare au stat la baza culegerii de informații:

- Axa 1: Situația economică și socială a sectorului (contextul ocupației de agent de îngrijiri termale)
- Axa 2: Mizele sectorului și elemente de perspectivă
- Axa 3: Situații, problematice și mize legate de ocupație, caracteristicile populației de agenți de îngrijiri termale, problematica recrutării
- Axa 4: Profesionalizarea ocupației, nevoile legate de formare

Prima axă se referă la contextul economic al locului de muncă. E vorba de a aprecia locul acestui sector profesional în economie în general și importanța acestui post din punct de vedere economic.

A doua axă pune în evidență problemele acestui sector pe plan economic și social-economic, căci e vorba de a măsura dacă acest sector este în fază de avânt, stagnare sau regresie. Problematice socio- economică a sectorului are o influență directă asupra cererii de agenți de îngrijire termală și asupra perspectivei de evoluție.

A treia axă se referă la categoria de populație de agenți de îngrijiri termale, caracteristicile sale și asupra problematicii în materia de recrutare și de formare.

A patra axă trece în revistă nevoile de formare și calificare. Se face inventarul formării existente, calificată sau nu. Construcția noii certificări s-ar înscrie în acest context general.

### 5.3. Componenta grupului de lucru

Grupul de lucru bulgar a primit sarcina de a conduce investigațiile privitoare la starea de fapt și diagnosticul de profesionalizare a agenților de îngrijiri termale. Șeful de formație a constituit o echipă de investigatori compusă din profesioniști și din formatori – membri ai partenerilor bulgari:

- Profesioniștii au fost însărcinați să mobilizeze profesioniștii membrii ai rețelei proprii.
- Formatorii au fost însărcinați să stabilească chestionarul, să conducă interviurile.
- Cadrele universitare au fost însărcinate să recolteze și să analizeze documentația disponibilă.

Șeful echipei redactează versiunea finală a Raportului « Stare de fapt și diagnostic de profesionalizare a agenților de îngrijiri termale în Bulgaria ».

Compoziția grupului de lucru bulgar a fost următoarea:

Nume	Funcția	Unitatea
Prof.dr. MIRCHEV Ivan	Președinte	Universită Sud - Ouest – Blagoevgrad
Prof.ass.dr. MADGEROVA Raya	Vice-președinte	Universită Sud - Ouest – Blagoevgrad
Prof.ass.dr. GEORGIEV Géorgi	Șeful Departamentului Turism	Universită Sud - Ouest – Blagoevgrad
Ass.prof.dr. DIMITROV Preslav	Asistent șef profesor – Departamentul Turism	Universită Sud - Ouest – Blagoevgrad
Prof.ass.dr. PETROVA Nelly	Expert	SAPI
Dr. STOYKOVA Nadya	Expert	SAPI
Dr. ANGELOVA Zlatka	Expert	SAPI
NECHKOV Géorgi	Expert	SAPI
Dr. ANGELOVA Tatyana	Secretar general	UBBSPA
Dr. KANEVA Tsvétélina	Medic - expert	UBBSPA
Dr. STOYCHEVA Maria	Medic - expert	UBBSPA
ADAMOVA Aglika	Expert	UBBSPA
BEEVSKA Miléna	Manager	SHARK
HADJIEVA Vessela	Director	SHARK

### 5.4. Întreprinderile – obiecte ale cercetării

Compunerea eșantionului de **întreprinderi țintă** s-a făcut astfel încât percepția care va rezulta din ocupația de Agent de Îngrijiri Termale să fie cât mai largă posibil. Unitățile care practică într-un fel sau altul activități balneare pot fi clasate potrivit unor criterii diferite.

Pentru nevoile cercetării, aceste unități au fost clasate în două grupe potrivit structurii activității medicale desfășurate :

- **«unități medicale»** - care asigură servicii, legate de tratamentul, refacerea, profilaxia, metafilaxia și prevenirea sănătății
- **«unități SPA »** - care asigură servicii, legate de prevenire și stare de bine

### 5.5. Persoane – țină ale cercetării

Investigațiile au fost conduse de **profesioniști** care lucrează în unități termale – medicale și SPA pe lângă :

- angajatori și alți specialiști medicali care lucrează în unități termale și SPA – hoteluri – directori, manageri, șefi

de servicii, medici, asistenți medicali...

- persoane care exercită funcții de Agent de Îngrijiri Termale în unități termale și SPA – hoteluri – hidroterapeuți, terapeuți în nămol, în parafină, kinetoterapeuți, recuperatori, masori...
- persoane competente în domeniul balneologiei și turismului balnear bulgar: reprezentanți ai sindicatelor, ai profesioniștilor și ai cadrelor didactice.

## 5.6. Modalități de cercetare

### 5.6.1. Discuții semi-directive

La discuțiile semi-directive au participat 54 responsabili ai unităților termale și SPA-urilor – hoteluri ; 8 Agenți de Îngrijiri Termale ai unităților termale și SPA-urilor – hoteluri și 23 reprezentanți ai sindicatelor, ai profesioniștilor și ai cadrelor didactice.

### 5.6.2. Chestionare scrise

Și profesioniștii au fost destinatari ai chestionarele scrise. S-au folosit două chestionare:

- Chestionarul Nr. 1 – destinat responsabililor de centre termale și SPA
- Chestionarul Nr. 2 – destinat persoanelor care exercită funcții de agent de îngrijiri termale

**Chestionarul nr. 1 a fost completat de 21 persoane – responsabili ai unităților medicale :**

<b>Oraș, stațiune termală</b>	<b>Chestionar nr. 1 (responsabili)</b>		<b>Chestionar nr. 2 (AST)</b>	
	<b>Unități medicale</b>	<b>Unități SPA</b>	<b>Unități medicale</b>	<b>Unități SPA</b>
HISSARYA	Medic	Manager	Terapeut – terapie cu nămol	Masor ( 2 întrebări)
	Infirmier șef	Medic (2 întrebări)	Hidroterapeut	Kinetoterapeut
SANDANSKI	Medic (3 întrebări)	Medic (2 întrebări)		Recuperator (2 întrebări)
		Manager		Masor (2 întrebări)
		Kinetoterapeut		
KYUSTENDIL		Manager		Masor
BANKYA	Medic (2 întrebări)		Terapeut – terapie cu parafină	
			Hidroterapeut	
SOFIA	Director		Hidroterapeut (2 întrebări)	
	Medic (2 întrebări)		Terapeut – terapie cu apă de mare concentrată (2 întrebări)	
	Infirmier șef			

	Medic, șef departament			
	Vice-director			
VELINGRAD		Manager (2 întrebări)		Masor
				Recuperator
BANYA-KARL.	Medic		Hidroterapeut	
BANITE	Medic		procedourtchik (5 întrebări)	
			Recuperator (2 întrebări)	
			Hidroterapeut (5 întrebări)	
BANITE, SMOL.	Medic			
OVCHA MOGILA	Medic		Hidroterapeut	
POMORIE	Infirmier șef		Hidroterapeut	
MOMIN PROHOD	Director		Hidroterapeut (5 întrebări)	
	Medic			
	Șef departament			
KATARINO		Manager		Kinetoterapeut
ZL.PYASSATSI		Director		
ALBENA		Manager		
<b>Numărul total de persoane care au completat chestionarele</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>11</b>

### 5.6.3. CERCETARE DOCUMENTARĂ

În paralel cu conduita, ancheta scrisă și interviurile, profesorii din grupul de lucru au efectuat activități de cercetare în baza documentației cu caracter științific disponibile. Era vorba despre exploatarea studiilor deja efectuate privind problematica proiectului, verificarea dintr-o perspectivă dacă nu mai științifică cel puțin mai complexă decât a opiniilor exprimate de către persoanele din teren.

Sursele de date au fost următoarele:

- Institutul Național de Statistică,
- Agenția Națională de Turism,
- Institutul Național de Asigurări,
- Ministerul Sănătății,
- Agenția Națională de Turism,
- Universitatea Sud-Vest „N.Rilski” - Blagoevgrad, Catedra de Turism.

## 5.6. Calendarul de lucru

Calendar de reuniuni de lucru internaționale, referitoare la redactarea stării de fapt

Natura reuniunii	Locul	Data	Obiect
Seminar european	Sofia	9-12 ianuarie 08	Prezentarea detaliată a proiectului și a conceptelor ingineriei de formare
Seminar european	Iasi	13-15 februarie 08	Recapitularea proiectului Metodologie pentru realizarea stării de fapt
Comitet european	Sandanski	31-1 aprilie 08	Prezentarea celor 3 stări de fapt Elaborarea unei sinteze
Comitet director	Brides	24-28 septembrie 08	Studiu asupra sintezei celor 3 stări de fapt

Calendar de reuniuni de lucru referitoare la elaborarea Stării de fapt și a diagnosticului de profesionalizare al agenților de îngrijiri termale în Bulgaria:

Reuniunea	Locul	Data
Adoptarea Programului de lucru pentru grupul de proiect bulgar; Distribuirea sarcinilor între partenerii bulgari	Sofia	18.01.2008
Discutarea și analizarea chestionarelor și interviurilor; Lucrare despre contractele partenere; Discuție cu privire la registrele și la sursele de informații statistice	Sofia	01.02.2008
Informare cu privire la reuniunea din Iași, România; Discuție cu privire la termene și la chestiuni financiare, administrative și finalizarea materialelor bulgărești pentru Faza 1 a Proiectului	Sofia	20.02.2008
Lucrare despre finalizarea materialelor bulgărești pentru Faza 1 a Proiectului	Sofia	06.03.2008
Distribuirea sarcinilor și lucrărilor de la reuniunile din Hysarya, Blagoevgrad și Sandansky	Sofia	11.04.2008

## Starea nevoilor de profesionalizare a Agenților de îngrijiri termale

### 6.1. Introducere

Bulgaria este o țară cu o lungă istorie care posedă o bogată experiență în domeniul termalismului. Există multe vestigii pe teritoriul țării noastre care atestă folosirea apei termale și a peloidelor în scop curativ.

În Antichitate, tracii și-au construit satele în apropierea surselor de apă minerală. Mai târziu, romanii și-au edificat câteva din cele mai mari sanctuare de la Asclépios din Imperiul Roman în apropiere de Kustendil, Sapareva Bania, Hissar, Burgaski mineralni bani, etc.

În prezent, aceste locuri au devenit stațiuni balneare și climatice ale căror resurse sunt utilizate pentru diferite tratamente și starea de bine. Criza economică care a marcat istoria țării noastre în ultimii 20 ani a avut un efect extrem de negativ asupra dezvoltării economice a acestor localități. Una din gravele consecințe ale acestei crize a fost reorganizarea globală a sectorului balnear al țării. Astfel, anumite stațiuni balneare au fost vândute, altele au fost demolate.

În ultimii ani s-a luat o nouă direcție, investitorii nu mai sunt interesați doar în stațiunile sezoniere de la malul mării sau din munți (datorită sporturilor de iarnă), ci vor să dezvolte turismul balnear și stațiunile care își primesc turiștii pe tot parcursul anului. Numeroase complexe moderne SPA și balneare au fost construite pe tot teritoriul țării.

### 6.2. DATE GENERALE PRIVIND TERMALISMUL ÎN BULGARIA – APROVIZIONAREA CU RESURSE

Una din cele mai mari bogății din Bulgaria – acestea sunt **sursele de apă minerală**. Sunt folosite peste 600 de izvoare minerale, grupate pe aproximativ 130 zone. Debitul global este de aproximativ 5 000 litri pe secundă. Compoziția chimică a apelor minerale este foarte variată, aici putând fi găsite aproape toate tipurile de apă minerală din lumea. Temperatura lor este foarte variabilă, de la ape reci (12°C) până la ape calde (103°C) .

O altă bogăție o reprezintă **zonele cu nămol medicinal**. Se găsesc aici zone cu nămol anorganic (aluvial) la Pomorie, Chabla etc., zone cu nămol de izvor – la Bania (regiunea Karlovo), Marikostinovo, și zonele cu nămol organic (de origine vegetală) la Baykal, Sadovo, etc.

Un alt factor natural curativ este **climatul** care este salubru și are un efect terapeutic în anumite regiuni ale țării.

Numărul total de stațiuni de re-educare din Bulgaria este de 142. Dintre acestea, 58 sunt stațiuni balneare, 56 stațiuni climatice de munte și 28 stațiuni maritime. În ultimii ani, s-au construit hoteluri moderne balneare și de SPA. Cele mai cunoscute stațiuni de pe litoralul Mării Negre sunt: Albena, Pomorié, Varna, și, în interiorul țării: Dévin, Vélínggrad, Hissar, Kustendil, Sandanski, Bansko, Varchets.

Bulgaria este o țară cu o **bogată tradiție** în balneoterapie, terapia cu nămol și climato-terapie.

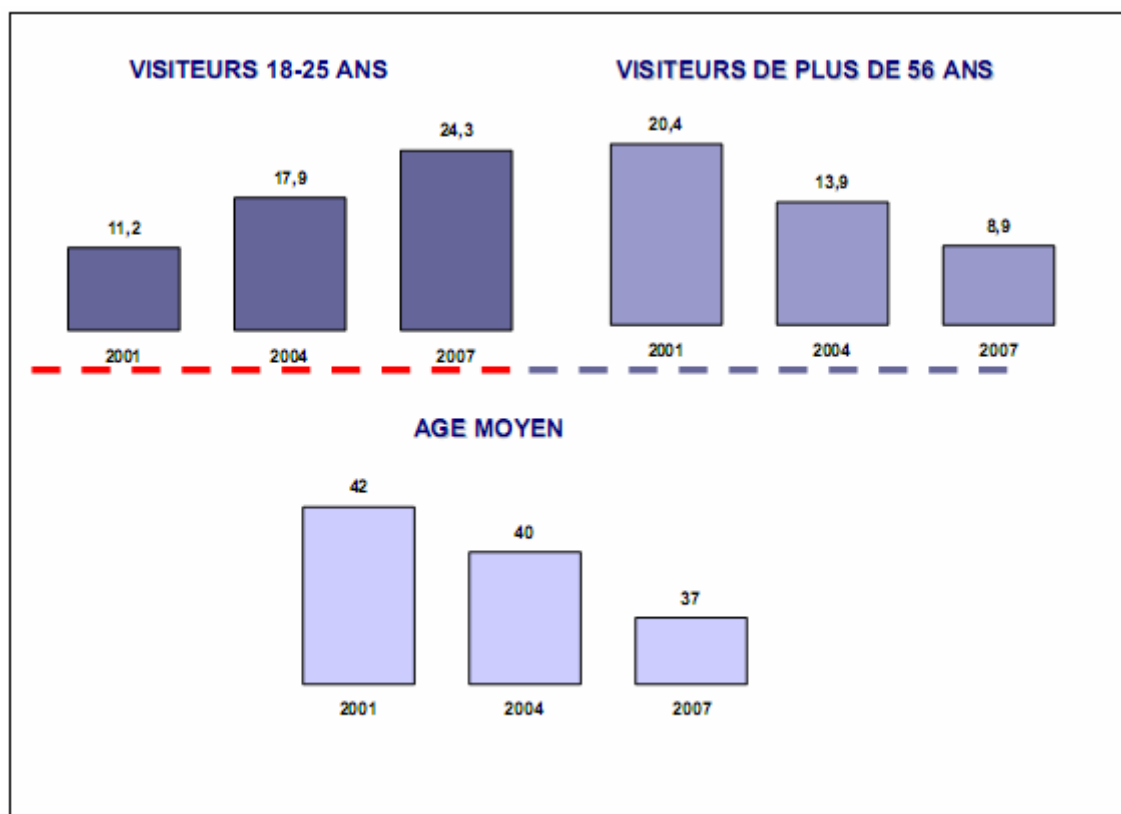
### 6.3. DATELE ECONOMICE ALE TERMALISMULUI DIN BULGARIA

În ultimii șapte ani, industria turistică bulgară a cunoscut o dezvoltare progresivă, pentru a atinge în 2006 o creștere de 6,64%. În același an, numărul de turiști este de 5 158 117 persoane din care 4 364 557 sunt străini care au vizitat țara pentru a se odihni și pentru a vizita zone turistice. O parte din aceștia au beneficiat de serviciile propuse de către turismul balnear și de tip SPA. Conform datelor furnizate de Agenția națională de turism, acest sector se dezvoltă lent, dar, în ultimii ani, creșterea pe care o înregistrează s-a dublat. Sectorul SPA asigură **3% din veniturile din turism** ale țării. Iată de ce, dacă în 2006 Bulgaria a câștigat 2 061 400 000 euro din turism (ceea ce reprezintă 8,21% din Produsul Intern Brut - PIB), **partea din turismul SPA și balnear este de 61 842 000 euro (respectiv 0,25% din PIB bulgar).**

Veniturile din sectorul turistic pentru 2006 au generat o activitate economică de 6 184 200 000 euro, respectiv 24,64 % din **PIB bulgar**. Astfel, putem trage concluzia că **turismul de tip SPA și balnear a generat o activitate economică de 185 526 000.00 euro, respectiv 0,74 % din PIB-ul țării.**

**Tendențele manifestate de clienți și pronosticuri pentru cererea viitoare:** Conform datelor furnizate de două studii, reprezentative, de pe piața serviciilor turistice din Bulgaria, realizate de către compania de marketing „NOEMA” la cererea Agenției de Turism a Statului <sup>1</sup>, în timpul sezonului turistic de iarnă (noiembrie – martie) 18,5% din turiștii străini, care au vizitat Bulgaria, au declarat că au practicat turismul SPA și, respectiv, 6,5% - turismul de tip wellness. Pentru sezonul turistic de vară, datele sunt de respectiv 30,8% pentru turismul SPA și wellness (denumit în studiul de turism „spa-relax”) și 8,5% pentru turismul balnear (denumit în cadrul studiului „balneoterapie”).

În ceea ce privește **vârsta** turiștilor (bulgari și străini), există o tendință spre baza vârstei de mijloc în ansamblul industriei turistice.



Structure par âge des visiteurs<sup>1</sup>

Acest lucru este valabil și pentru ramurile turistice SPA și wellness.

### 6.3.1. Principalele piețe

În funcție de importanța lor pentru turismul bulgar și, astfel în special pentru turismul balnear și SPA, aceste piețe se clasează după cum urmează:

- Germania,
- Regatul Unit al Marii Britanii,
- Rusia,
- Țările balcanice (Grecia, Macedonia și, într-o măsură mai redusă, Serbia),
- Țările din Europa Occidentală (cu excepția Marii Britanii),
- Țările din Europa de Est,
- Țările scandinave (în special Suedia).

Făcându-se referire la datele privind dezvoltarea turismului bulgar din 1964 și până în prezent și în special la indiciul „numărul de cetățeni străini care au vizitat țara în vacanță”, se poate realiza un model de previziune<sup>1</sup> pentru numărul de turiști străini din domeniul turismului balnear, SPA și wellness. **Modelul de previziune** se bazează pe metoda nivelării exponențiale, utilizarea valorii tendinței înregistrate pentru un „pronostic vechi” și evaluarea coeficientului de participare.

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

$F_{T+1}^{Ct}$  reprezintă pronosticul pentru perioada "T+1" din numărul de turiști străini din sectorul turismului balnear, SPA și wellness;

$K_{Ct}$  este coeficientul din partea de turiști străini din sectorul turismului balnear, SPA și wellness;

$Y_T$  este valoarea indicelui din numărul de turiști străini veniți în vacanță pentru perioada "T";

A – este constanta de nivelare, în cazul unei valori de „0,95”;

t – reprezintă perioada în ani.

Evaluarea  $K_{Ct}$  coeficientul din partea turiștilor străini din sectorul turismului balnear, SPA și wellness se realizează pe baza datelor furnizate de către Institutul național de statistici (INS) și prin studiile efectuate de societatea „NOEMA” conform tabelului.

Anul	Turiști străini care au vizitat Bulgaria					Procent mediu pentru o lună la baza datelor anuale	Lună în timpul sezonului turistic de iarnă (WTSM) sau de vară (STSM)	Numărul de luni în timpul sezonului turistic de iarnă (WTSM)	Numărul de luni în timpul sezonului turistic de vară (STSM)
	1995	2000	2004	2005	2006			5	5
I	3,8	4,6	3,9	4,3	3,6	4,04	WTSM	Parte în % din turiștii din timpul sezonului turistic de iarnă	Parte în % din turiștii din timpul sezonului turistic de vară
II	5,8	5,3	4,1	3,4	3,4	4,40	WTSM		
IV	7,0	5,9	5,0	4,7	4,4	5,40		24,46	52,70
V	7,1	7,3	8,1	7,7	7,2	7,48	STSM	Parte în % din NOEMA pentru turismul de iarnă: balnear, SPA și wellness (aproximativ)	Parte în % din NOEMA pentru turismul de vară: balnear, SPA și wellness (aproximativ)
VI	7,2	10,4	11,9	12,8	13,0	11,06	STSM		
VIII	17,7	15,4	17,2	17,9	18,4	17,32	STSM	25	39,3
IX	8,6	9,3	10,9	11,4	10,9	10,22	STSM	Parte în % din turiștii de iarnă din cadrul turismului balnear, SPA și wellness	Parte în % din turiștii de vară din cadrul turismului balnear, SPA și wellness
X	11,2	6,8	6,6	5,9	5,4	7,18			
XII	5,6	7,2	5,4	4,7	6,0	5,78	WTSM	6,115	20,7111
Parte generală în % (Kct) din turismul de iarnă și de vară: balnear, SPA și wellness:									26,8261
Sau Kct ca valoare absolută:									0,268261

Conform modelului de previziuni de mai sus, numărul turiștilor străini care ar vrea să profite de orice

**tip de servicii balneare, SPA și wellness în Bulgaria în 2008** ajunge la 1 131 793 persoane ceea ce reprezintă o cincime din numărul total de turiști străini care vizitează Bulgaria.

### 6.3.2. Structurile balneare în funcție de apartenență

După schimbările economice din Bulgaria, o parte din centrele termale au rămas în proprietatea statului, altele au rămas obiectul unui parteneriat public-privat. Dimpotrivă, hotelurile SPA sunt private.

Numărul total de hoteluri balneare care sunt în proprietatea unei societăți de stat aparținând de Ministerul Muncii și Politicii Sociale – „**Profilaxie, reeducare și odihnă**” EAD (PRR-EAD) este de 13. Ele sunt de categorii de 2 sau 3 stele.

Societatea de stat „**Spitale specializate în reeducare – Complex național**” EAD, care aparține de Ministerul Sănătății, administrează 12 spitale.

**Ministerul Armatei și Ministerul Afacerilor Interne** posedă și administrează baze spitalicești de balneologie, reeducare și profilaxie: 3 dintre ele fac parte din Academia de medicină militară și sunt de asemenea 3 filiere ale Institutului Medical din Cadrul Ministerului de Afaceri Interne.

Este foarte dificil să se stabilească cu exactitate numărul de **hoteluri balneare și SPA din sectorul privat** deoarece criteriile după care trebuie caracterizat un hotel ca centru SPA sunt încă în dezbatere. În prezent, caracterizăm ca fiind hoteluri SPA hotelurile de 4 și 5 stele, care propun servicii SPA. Însă și hotelurile de 3 sau 2 stele pot fi calificate ca fiind centre SPA.

### 6.3.3. În funcție de structura activității medicinale desfășurate

Pe măsură ce studiile au progresat, a devenit clar că există două modele de organizare a centrelor termale care au o influență puternică asupra meseriei de Agent de îngrijiri termale:

- Modelul de „spital” cu o ierarhie puternic medicalizată
- Modelul de centre „SPA” cu o ierarhie non-medicalizată.

Centrele după modelul „spital” sunt destinate în primul rând să asigure **servicii, legate de tratament, pentru reeducarea, profilaxia, metafilaxia și prevenirea stării de sănătate**, grație folosirii unor factori naturali: climat, apă minerală, nămol medicinal, în combinație cu proceduri de fizioterapie și kinetoterapie, efectuate cu ajutorul unor echipamente specializate. Există astfel spitale specializate în reeducarea Ministerului Sănătății, hoteluri balneare aparținând de Ministerul Muncii și Politicii Sociale, precum și baze ale Ministerului armatei și ale Ministerului Afacerilor Interne. Aceste baze sunt denumite „**centre medicale**” pentru scopuri ce țin de cercetare.

Centrele de model „SPA” asigură în primul rând **servicii de prevenție și pentru o stare de bine**. Acestea sunt hotelurile balneare și SPA din sectorul privat și centrele balneare autonome.

O parte din aceste centre, denumite în continuare „**centre SPA**”, își propun de asemenea o reeducare medicinală.

### 6.3.4. Repartizarea geografică a structurilor balneare în Bulgaria.

Centrele termale se regăsesc în cadrul stațiunilor balneare și climatice care dispun de factori naturali curativi – climat, apă minerală, nămol medicinal. În general, aceste stațiuni sunt situate în regiuni turistice cu ecosisteme variate și bine conservate – este vorba despre regiunile cu masivii muntoși Balkani, Rodopi, Rila și Pirin, în apropierea bazinelor fluviale Mesta și Struma și la malul Mării Negre.

## 6.4. Caracteristicile agenților de îngrijiri termale

### 6.4.1. Meserii care corespund funcției de agent termal în Bulgaria

Grupul țintă al studiului cuprinde personalul necalificat care lucrează în cadrul centrelor de tratament balnear, de profilaxie și wellness, care se află în contact direct cu clienții /pacienții și care efectuează proceduri de tratament balnear și hidroterapeutic cu nămol, apă de mare concentrată și parafină.

Clasificarea națională a meseriilor (CNM) (din 1996) din Bulgaria definește patru meserii care asigură aceste servicii și, într-o anumită măsură, corespund funcțiilor de agent termal. Aceste meserii sunt:

- - hidroterapeut (cod CNM 96 : 5132-1002) ;
- - terapeut cu apă de mare concentrată (cod CNM 96 : 5132-1005) ;
- - terapeut cu nămol (cod CNM 96 : 5132-1004) ;
- - terapeut cu parafină (cod CNM 96 : 5132-1011).

Aceste meserii fac parte din același grup profesional, înregistrat în Clasificarea națională a meseriilor cu numărul 5132. el cuprinde personalul care îi îngrijește pe pacienți în cadrul centrelor de sănătate și în alte tipuri de centre din același sector.

Până în 1996, îndatoririle lor erau efectuate de „protseduitchici”. Conform standardelor pentru personalul din centrele de sănătate, stabilite de către Ministerul Sănătății, și în special în partea privind specialitatea „Medicina fizică și reeducativă”, acest personal este denumit „protseduitchitsi”: „3.1. „*Protseduitchitsi*” sunt persoane care au absolvit o pregătire profesională pentru aplicații de parafină, peloidă și apă în cadrul terapiei cu parafină, cu nămol sau cu apă, fără a folosi masaje medicale cu fire de apă”.

Cea mai mare parte a celor intervievați consideră că este necesar să se unească cele patru meserii într-una singură (83% responsabili și 89% salariați).

Pentru a veni în sprijinul acestei teze, ei expun argumentele prezentate în cele ce urmează:

- Exigențele similare pentru calificarea profesională și calitățile individuale ale candidaților,
- Din perspectiva formării profesionale, există o similitudine în aplicarea diferitor factori curativi, a indicațiilor și contra-indicațiilor acestora,

- Existența unor exigențe profesionale similare,
- Faptul că acești salariați sunt deja formați pentru desfășurarea tuturor acestor activități și că le și exercită la nevoie,
- Unificarea meseriilor le va umple ziua de muncă și le va asigura un loc de muncă pe toată durata zilei.

Răspunsurile date de salariați la întrebările legate de posibilitățile de a practica o altă meserie, urmează aceeași logică. Toți reprezentanții centrelor medical indică una din cele patru meserii ca posibilitate de dezvoltare profesională.

#### 6.4.2. Numele meseriei unificate (propus de către cei intervievați):

În ceea ce privește eticheta profesiei, cei intervievați au propus denumiri diferite:

- „protsedurtchik” (denumirea vine de la cuvântul bulgar „protsedura” care înseamnă „îngrijire”) - 42 % din cei intervievați (acest rezultat se datorează probabil faptului că această denumire a fost utilizată în practică de-a lungul multor ani); în plus, sunt furnizate următoarele variante – „protsedurtchik în terapie balneară” și „protsedurtchik în hidroterapie și în proceduri la cald”;
- terapeut balnear – 25 % ,
- termoterapeut SPA – 8 %,
- operator SPA – 8 %,
- „balnéoetchitel” (balneoterapeut) – 8 %,
- „ajutoru în proceduri cu apă și în proceduri la cald” - 4 % , și propunem varianta – „ajutor în hidro- și termoterapie”,
- balneoasistent,
- specialist în proceduri termale – 4 %,
- responsabil cu proceduri de terapie balneară,
- asistent în terapie balneară.

Conform titlului proiectului, în continuare îi vom numi pe acești specialiști **„agent termal”**.

#### 6.4.3. Definiție

Clasificarea națională a meseriilor și ocupațiilor și literatura disponibilă nu ne propun nicio definiție pentru profesiile menționate. În baza interviurilor și a rezultatelor acestor chestionare, s-a putut elabora o definiție comună celor patru meserii care poate fi aplicată fiecăreia dintre ele, schimbând în mod unic natura procedurilor efectuate și factorul în joc:

***„'Agentul termal' este profesionistul, calificat pentru a exercita această activitate, care efectuează proceduri folosind în mod corect factorii termali și naturali sub controlul unui medic-specialist în medicină fizică și reeducativă, și/sau respectând regulile și normele operaționale pentru activitatea în centrul de sănătate respectiv.”***

Majoritatea medicilor și a infirmierelor superioare interviuate din „centrelor medicale” insistă asupra faptului că în definiție trebuie în mod obligatoriu să fie inclusă condiția ca activitatea agentului termal să fie supervizată de către un medic.

Reprezentanții „centrelor SPA” au propus ca agentul termal să aibă posibilitatea să își exercite meseria în mod liber (fără a fi controlat de către un medic), dar cu condiția să respecte cu strictețe regulile și normele care reglementează activitatea în centrul respectiv. Această propunere decurge din faptul că o parte din centrele SPA nu dispun de un medic iar procedurile sunt efectuate de către un personal care nu posedă o educație la nivel de bacalaureat (kinetoterapeut), bacalaureat profesional (recuperator) și/sau alte specializări, legate de medicină.

#### **6.4.4. Activități**

Descrierea activităților realizate de către personal (grupul țintă al studiului), face parte din caracteristicile profesionale ale angajaților, ea este elaborată de către centru și este deci specifică fiecărui centru în parte.

Singura profesie pentru care este publicată o astfel de descriere ca standard este cea a „specialistului în hidroterapie” în hotelurile balneare:

*Rezumatul îndatoririlor specialistului în hidroterapie:*

- 1. Trebuie să propună servicii diferite, legate de hidroterapie.*
- 2. Trebuie să îi primească pe clienți și să le asigure serviciile în mod amabil, binevoitor și pozitiv.*
- 3. Trebuie să respecte solicitările clienților, ținând cont de vârsta lor și de starea lor de sănătate.*
- 4. Trebuie să își ajute clienții –trebuie să fie bine orientați și trebuie să aibă acces liber la întregul centru.*
- 5. Trebuie să efectueze manipulări și proceduri medicinale.*
- 6. Specialistul în hidroterapie trebuie să fie extrem de util pentru clienți: trebuie să le asigure informațiile necesare pentru serviciile oferite de către centrul SPA; trebuie să le propună un număr suficient și acceptabil de variante pentru folosirea echipamentelor.*
- 7. Trebuie să fie la curent cu noile tendințe în domeniul hidroterapiei, al folosirii medicamentelor și al consultației profesionale a clienților.*
- 8. În timp ce își exercită meseria, trebuie să fie atent, trebuie să fie abil și să încurajeze clienții la destindere și relaxare.*
- 9. Trebuie să folosească produse care au fost aprobate în baza unor teste clinice.*
- 10. Trebuie să ofere consultații clienților într-o manieră profesională, ținând cont de starea lor și de nevoile acestora.*
- 11. trebuie să mențină locurile de muncă curate, în ordine și bine aerisite.*
- 12. Trebuie să efectueze un control continuu din perspectiva condițiilor de igienă.*
- 13. Trebuie să utilizeze doar echipamente și aparatură în condiții de funcționare bune. Dacă are îndoieli în ceea ce privește buna lor funcționare, trebuie să îi anunțe pe cei responsabili cu întreținerea centrului.*

14. Trebuie să respecte instrucțiunile pentru o desfășurare sănătoasă și sigură a activității, care sunt obligatorii pentru acest tip de activități.

15. Trebuie să controleze starea consumabilelor iar atunci când cantitatea lor se diminuează, trebuie să înainteze comenzi.

16. În momentul recepției consumabilelor comandate, trebuie să verifice termenul de valabilitate și integralitatea ambalajelor produselor respective.

17. Trebuie să strângă și să ofere clienților informații pentru serviciile propuse, ținându-i la curent pe responsabili centrului.

18. La finalul activității, trebuie să îi mulțumească fiecărui client într-un amabil și trebuie să îl invite să revină la centru.

19. La sfârșitul zilei, trebuie să stingă toate aparatele electrice, trebuie să facă curățenie, să pună în ordine și să aerisească spațiile de lucru (să le dezinfecteze dacă este necesar).

20. trebuie să îndeplinească celelalte sarcini de lucru pe care i le încredințează șeful centrului.

Analizând caracteristicile profesionale ale anumitor persoane intervievate și plecând de la rezultatele chestionarelor, se mai poate adăuga la această listă încă o serie de activități:

- pregătirea și tratarea prealabilă a factorului utilizat (apă, nămol, apă de mare concentrată, parafină),
- examinarea pacientului pentru a verifica dacă sunt contra-indicații pentru aplicarea procedurii respective,
- monitorizarea stării pacientului pe parcursul procedurii,
- urmărirea condițiilor de derulare a procedurii (temperatura aerului, temperatura factorului utilizat ...).

#### 6.4.5. Autonomie

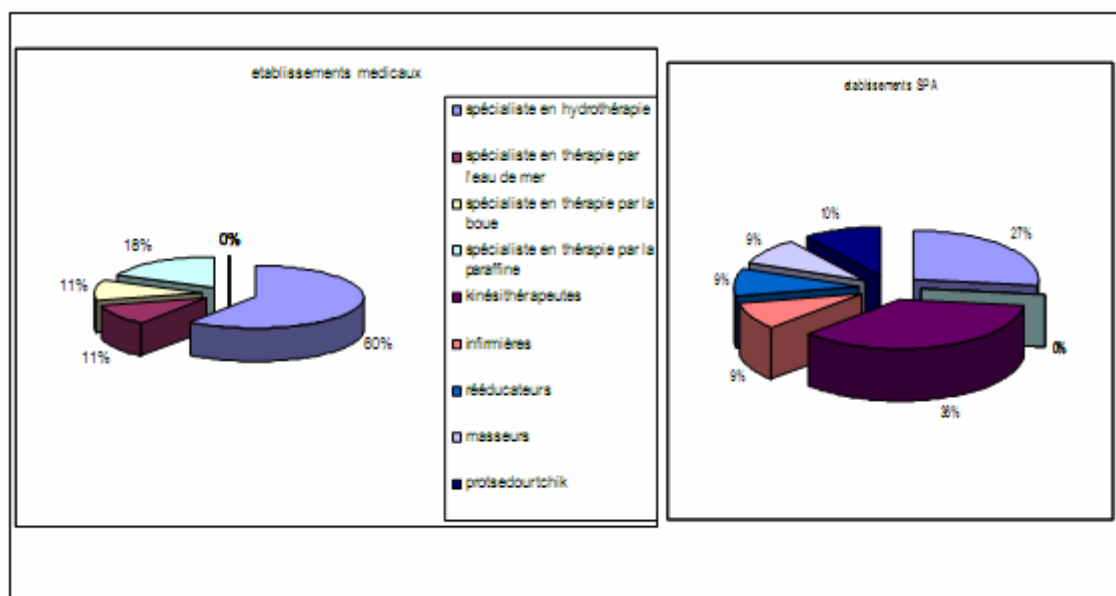
Salariații din **centrele medicale** au puțină autonomie în timp ce își exercită funcțiile. Medicul este cel care stabilește tratamentul pacientului și comportamentul personalului. Singurele inițiative luate de personal se referă la monitorizarea stării pacienților pe parcursul procedurilor, având obligația să îl informeze pe medic în cazul în care apar complicații. Dacă intervine o urgență, personalul trebuie să acționeze conform regulilor.

Situația în **centrele SPA** este foarte diferită. În cea mai mare parte a acestora, agenții termali lucrează într-un mod autonom, nu au de urmat anumite prescripții și nu sunt controlați de către un medic. Agenții termali aleg în mod independent metodologiile de urmat. În plus, agenții sunt mai bine pregătiți din punct de vedere teoretic și practic decât colegii lor din centrele medicale, deoarece calificarea lor profesională este mai ridicată. Mai mult, cea mai mare parte din pacienții lor au în general o stare de sănătate bună iar tratamentul lor are ca scop principal prevenția și starea de bine.

### 6.5. SPECIALIȘTII CARE EXERCITĂ FUNCȚIILE DE AGENT DE ÎNGRIJIRI TERMALE ÎN Bulgaria

#### 6.5.1. Ocupații, nivel de studii

Funcțiile „agenților termali” în „centrele medicale” sunt exercitate de către specialiști în hidroterapie (61% din cei intervievați), de specialiști în terapia prin parafină (18%), specialiști în terapia prin „apă de mare concentrată” (11%) și specialiști în terapia cu nămol (11%); de asemenea, de infirmiere, cadre sanitare și recuperatori – o mare parte din acești salariați nu au decât o diplomă de studii secundare; iar o parte dintre ei nu au decât o diplomă de studii primare (în jur de 19% din persoanele care au completat un chestionar).



**Ocupațiile personalului care lucrează ca Agent de îngrijiri termale**

În „centrelor SPA”, aceleași funcții sunt exercitate în special de către kinetoterapeuți (36%), de infirmiere (9%), de recuperatori (9%) și de masori (9%). În acest caz, persoanele care posedă o diplomă de studii secundare sau universitare reprezintă 45% - cu **bacalaureat**, și 9% - cu master.

### 6.5.2. Repartizarea pe vârste

„Agenții termali” intervievați din „centrelor medicale” au vârste cuprinse între 29 și 58 ani (vârsta medie – 43 ani).

Vârsta medie a personalului din „centrelor SPA” este mai mică – persoanele interviuate din aceste centre au vârste cuprinse între 24 și 58 ani (vârsta medie – 36,5 ani).

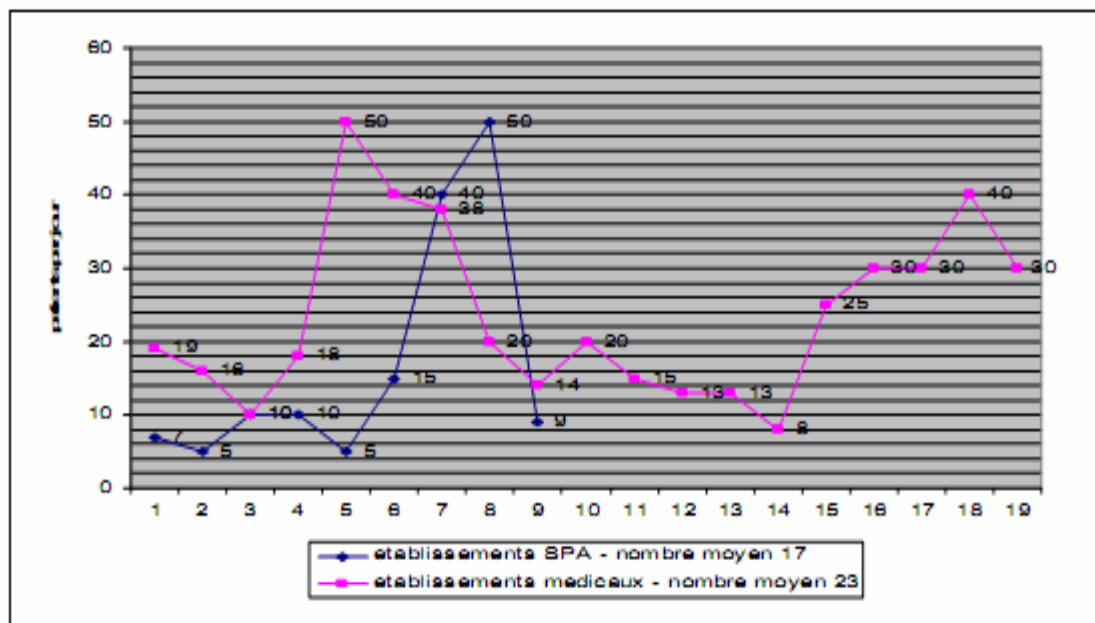
### 6.5.3. Repartiția pe criterii de gen

Profesia de „agent termal” este foarte feminizată, în special în „centrelor medicale”. Bărbații nu reprezintă decât 8% din personalul inclus în anchetă. În cazul salariaților din „centrelor medicale” care au completat un chestionar, bărbații nu reprezintă decât 7%. În cazul „centrelor SPA” acest procent este 9%.

### 6.5.4. Caracterul sezonier, folosirea timpului

Această profesie asigură un loc de muncă permanent chiar dacă numărul de pacienți/clienti variază în funcție de anotimpuri.

Un agent termal din centrelor medicale îngrijește între 10 și 50 pacienți pe zi (numărul mediu - 23), în timp ce colegul său din centrul SPA îngrijește între 5 și 50 pacienți (numărul mediu - 17).



**Numărul de pacienți / clienți îngrijiți zilnic de către Agenții de îngrijiri termale intervievați.**

### 6.5.5. Caracterul atractiv, remunerația

Toate persoanele intervievate din centrele medicale consideră că această profesie este relativ puțin atractivă deoarece munca este dură, dificilă, în special în cazul pacienților cu afecțiuni grave.

Dimpotrivă, acest punct de vedere nu este exprimat decât de jumătate din salariații din centrele SPA. Cealaltă jumătate consideră că această activitate este atractivă datorită atmosferei de lucru agreabile și faptului că cea mai mare parte a clienților au o stare de sănătate bună.

Aceste răspunsuri sunt legate direct de datele care îi privesc pe salariați. În timp ce personalul din centrele medicale nu primește decât SMIC (*Salariul Minim Interprofesional de Creștere*) (220 lv, ceea ce înseamnă în jur de 110 euro), personalul din centrele SPA primește între 240 și 600 lv (salariul mediu – 396 lv), respectiv între 120 și 300 euro, la care trebuie adăugate primele.

Chiar dacă privesc această profesie ca fiind puțin atractivă, în prezent, toți cei intervievați estimează că această profesie se va dezvolta în viitor.

### 6.5.6. Condiții pentru angajarea „agenților termali”

Responsabilii intervievați fixează următoarele condiții pentru angajarea „agenților termali”:

- nivelul pregătirii profesionale de bază: 75% din cei intervievați în cadrul „centrelor medicale” și 33% din persoanele intervievate în cadrul „centrelor SPA” sunt de acord cu faptul că agentul termal trebuie să fie absolvent cel puțin de studii secundare,
- calificarea necesare pentru exercitarea activităților: respectiv 21% din cei intervievați în cadrul „centrelor medicale” și 89% din persoanele intervievate în cadrul „centrelor SPA”
- o pregătire profesională specializată (curs), centrată pe activitățile respective (respectiv –25% și 22%).

6% din persoanele intervievate în cadrul „centrelor medicale” declară că nu au criterii specifice în momentul recrutării acestui tip de personal.

Anumiți angajatori din centrele SPA mai adaugă câteva criterii pentru recrutarea candidaților:

- cunoașterea a cel puțin uneia din limbile străine cel mai frecvent utilizate (33%);
- bune capacități relaționale (20%);
- experiență profesională (10%);
- competențe tehnice de bază (11%).

Cel mai adesea, criteriile suplimentare pentru „centrele SPA” sunt următoarele:

- prezență agreabilă și o bună igienă personală;
- competențele necesare pentru o bună desfășurare a activității în echipă;
- cultura muncii;
- precizie;
- examen prealabil la locul de muncă a cunoștințelor teoretice și a competențelor practice ale candidatului.

## 6.6. PREGĂTIREA PROFESIONALĂ A PERSONALULUI

### 6.6.1. Modalități de pregătire profesională

Rezultatele cercetării efectuate arată că achiziționarea cunoștințelor specifice necesare practicării profesiei de „agent termal” are loc la locul de muncă, în cadrul centrului medical (85%). O mică parte dintre ei (15%) și-au primit pregătirea profesională în alte centre cu un profil similar.

### 6.6.2. Formatori

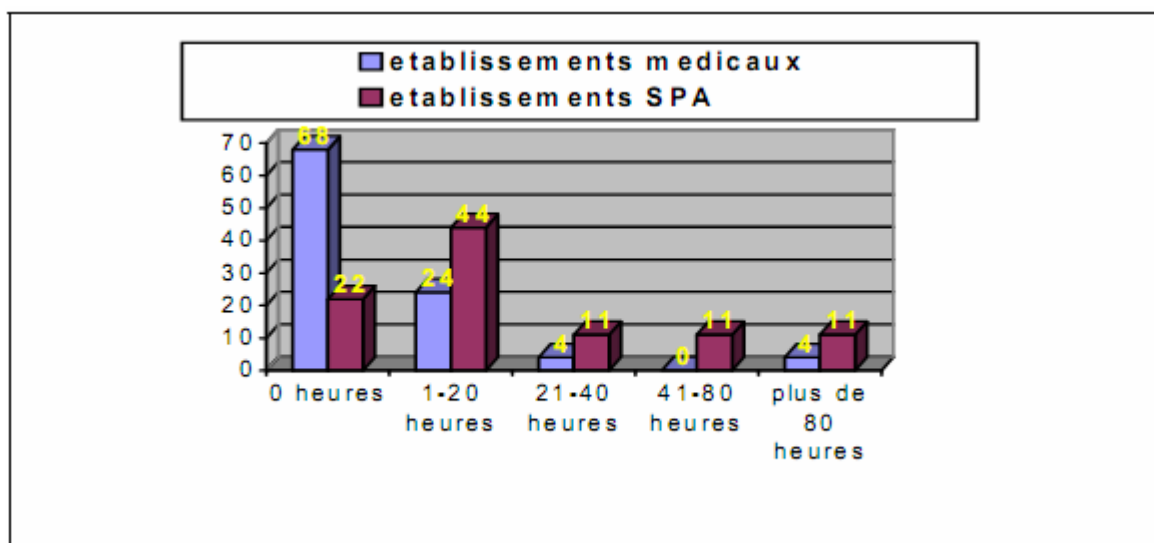
După analiza rezultatelor anchetei, putem spune că, dacă pregătirea profesională se efectuează la locul de muncă, formatorul este un medic (45%), o infirmieră (15%), un alt specialist medical (20%) sau un coleg mai experimentat (20%).

### 6.6.3. Pregătirea continuă

Cu scopul de a păstra și de a actualiza în permanență cunoștințele dobândite, anumite centre organizează în mod regulat programe de pregătire pentru personalul pe care îl dețin. Putem remarca o mare diferență între cele două tipuri de centre. 68% dintre salariații centrelor medicale nu beneficiază de o astfel de pregătire profesională, 28% din salariați au sub 20 ore de pregătire profesională pe an, 4% – între 20 și 40 ore.

Chiar dacă pleacă de la o calificare mai bună, salariații din centrele SPA sunt mai mult formați la locul de muncă, în cadrul centrului unde își desfășoară activitatea. Doar 22% dintre salariați nu primesc nicio pregătire profesională. 44% dintre salariați au cel puțin 20 ore de pregătire profesională pe an, 11% din salariați – între 20 și 40 ore pe an, 11% din salariați – între 40 și 80 ore pe an și 12% - peste 80 ore pe an.

Ei au fost formați de către un medic (67%), o infirmieră (8%), un recuperator de clasă superioară, un terapeut de clasă superioară (8%), un recuperator (17%) sau un coleg.



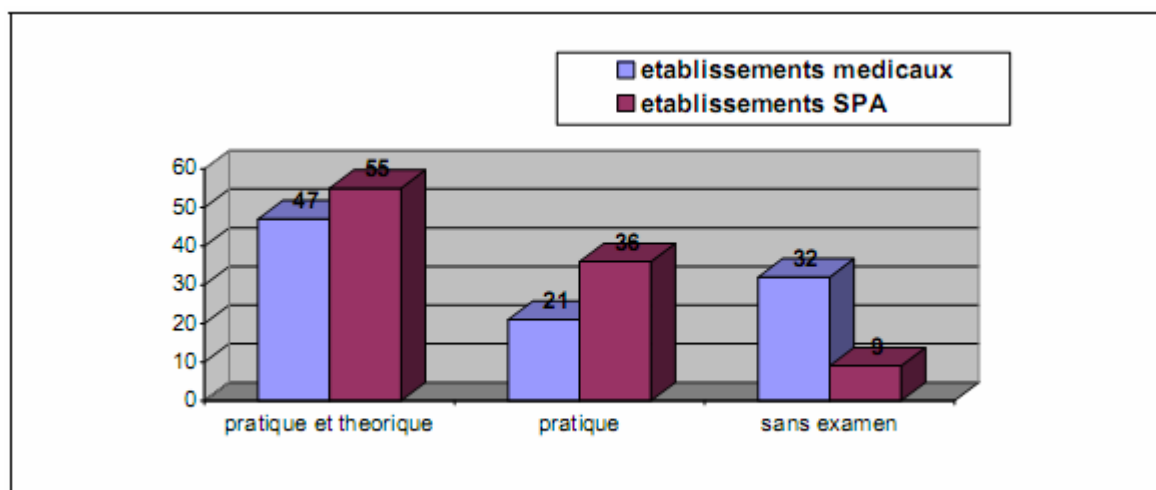
*Durata pregătirii profesionale a agenților de îngrijiri termale*

#### 6.6.4. Modalități de pregătire profesională

Pregătirea profesională urmărește achiziționarea competențelor practice și teoretice (în 81% din cazuri pentru agenții termali din centrele medicale și în 91% din cazuri pentru agenții termali din centrele SPA). Doar 9% din centrele SPA și 19% din centrele medicale nu le asigură salariaților decât o pregătire profesională practică.

#### 6.6.5. Evaluarea

La finele procesului de pregătire profesională, 33% din salariații centrelor medicale și 91% din salariații centrelor SPA susțin un examen final. În general, este vorba despre un examen practic și teoretic (în cazul a 47% din salariații centrelor medicale și 55% din salariații centrelor SPA). 21% din centrele medicale nu au organizat decât un examen practic (comparativ cu 36% din centrele SPA). 32% din salariații centrelor medicale și 9% din salariații centrelor SPA nu s-au prezentat niciodată la un examen de acest tip.



#### *Modalitate de evaluare după pregătirea profesională a agenților de îngrijiri termale*

În cele două tipuri de structuri, examenul a fost organizat de către un medic (singur sau în calitate de membru al unei Comisii) sau de către o infermieră sau un recuperator.

#### 6.6.7. Atestare / certificare

Cunoștințele unei părți dintre participanții la aceste pregătiri profesionale au fost validate cu un titlu oficial (62% pentru centrele medicale și 33% pentru centrele SPA) – atestare sau certificat. O altă parte din salariați nu au primit niciun document oficial.

## **6.7. MIZELE SECTORULUI BALNEAR DIN Bulgaria**

### **6.7.1. Nevoile și așteptările clientei**

Iată care sunt nevoile și așteptările clientei din sectorul balnear:

- accentuarea exigențelor turiștilor față de calitatea, specificitatea, atractivitatea și diversitatea serviciilor turistice,
- orientarea preferințelor turiștilor spre destinații și țări care le garantează siguranța și liniștea,
- căutarea formelor specifice de turism: turismul balnear și SPA, turismul hobby și sporturile extreme, ecoturismul și turismul rural, turismul sportiv, turismul medical, turismul de aventură etc.,
- creșterea numărului de călătorii în cazul persoanelor de vârstă a treia pentru tratament, profilaxie, re-educare
- căutarea accentuată de servicii SPA și wellness de către clienți din ce în ce mai tineri,
- extinderea sensibilă a rolului jucat de tehnologiile de informatică și comunicare în sistemul hotelier și activitatea tur-operatorilor în ceea ce privește activitatea de cercetare, planificarea și realizarea călătoriilor.

### **6.7.2. Profilul clientului**

Profilul clienților s-a schimbat, profesioniștii care lucrează în domeniul turismului trebuie să țină cont de faptul că:

- el posedă o experiență care îi permite să aprecieze la justa valoare serviciile oferite și să caute cel mai bun raport între calitate și preț.
- Prezintă exigențe mai mari deoarece dispune de mai multe informații. Este mai bine informat cu privire la ansamblul de produse. Își dă seama de faptul că participă la o piață a ofertei și nu a cererii. Acest lucru îl face pretențios, fluctuant, infidel.
- Caută securitate și garanție pentru serviciile solicitate. Nu vrea doar să participe la un eveniment, ci și să aleagă elementele acestuia. Caută să se realizeze el singur.
- Își dorește să își satisfacă din ce în ce mai mult interesele intelectuale deoarece este mai instruit.
- Nu se mai interesează doar de produsul de bază, ci și de programele complementare.
- Știe să își repartizeze vacanța. Vacanțele îi sunt mai scurte dar mai numeroase, întinse pe tot parcursul anului.
- Preferințele sale se îndreaptă tot spre destinațiile tradiționale și relativ mai apropiate.
- Caută o mai mare varietate de produse și „pachete” turistice, o ședere mai lungă în natură, aventurile, elementul exotic, riscul și sportul în paralel cu produsele clasice: odihna, evenimentele culturale, specialitățile culinare.
- Are un simț bine dezvoltat pentru protecția mediului și a resurselor naturale care se exprimă în echilibrul peisajului și al urbanizării.
- Caută contacte noi cu populația locală. Își dorește să fie bine primit, să se integreze în medii noi.
- Se adresează de multe ori unor surse de informații diferite în timp ce își alege destinația turistică, internetul fiind o astfel de sursă de informare din ce în ce mai reputată.

## **6.8. POLITICILE PUBLICE**

### **6.8.1. Probleme legate de turismul medical**

În principiu, iată care sunt frânele dezvoltării balneoterapiei, a terapiei de tip SPA sau wellness în Bulgaria:

- Turismul medical din Bulgaria nu este o prioritate a politicii de stat din sectorul turismului;
- Bulgaria nu este prezentată pe harta europeană a turismului medical;

- Reglementarea juridică privind acest tip de turism este insuficient iar reglementările care există au nevoie de precizie și actualizare;
- Absența unei strategii de dezvoltare a turismului medical;
- Absența unor baze juridice care privesc organizarea, funcționarea și clasificarea centrelor SPA și wellness;
- Absența unui vast program publicitar în străinătate a produsului balnear, SPA și wellness;
- Absența unei informări statistici adecvate și actuale.

## 6.8.2. Măsuri:

În fața acestor mecanisme de frânare, măsurile propuse de către profesioniștii din sector sunt următoarele:

- Elaborarea unei strategii și a unui plan de acțiune pentru dezvoltarea turismului medical în Bulgaria: balnear, SPA și wellness, a unor strategii și programe publicitare, de marketing, crearea unor „pachete” turistice;
- Valorificarea resurselor din stațiuni pe tot parcursul anului
- Protejarea și conservarea resurselor naturale, respectarea unei politici ecologice pentru un „mediu sănătos” care să garanteze funcția curativă a stațiunilor;
- Reglementarea statutului centrelor balneare, SPA și wellness;
- Reglementarea condițiilor specifice privind construirea și amenajarea unor hoteluri balneare, SPA și wellness, dar și pentru serviciile turistice pe care le oferă;
- Adoptarea unei Legi privind amenajarea și dezvoltarea stațiunilor balneare;
- Stabilirea capacității optime a stațiunilor;
- Adoptarea standardelor pentru serviciile turistice oferite în sectorul turismului balnear, SPA și wellness;
- Oferta de programe medicale ca parte integrantă în ansamblul programului turistic de distracție;
- Îmbunătățirea mecanismelor de colaborare între instituțiile competente din domeniul turismului medical.
- Realizarea și distribuirea de materiale publicitare și de informare, organizarea de seminarii, mese rotunde, conferințe, expoziții turistice și alte campanii publicitare și de marketing.

## 6.9. Nevoile în materie de pregătire profesională

Potrivit a 95% din responsabilii intervievați în cadrul centrelor medicale și 69% din responsabilii centrelor SPA, agenții termali trebuie să dobândească noi competențe. Această nevoie este generată de:

- Apariția și nevoia utilizării de noi metodologii, noi tehnologii și echipamente îmbunătățite,
- Salariatul trebuie să poată răspunde noilor cerințe venite din partea pacienților/clientilor,
- Trebuie să se poată adapta noilor condiții de pe piață și să folosească posibilitățile de dezvoltare, propuse de aceasta din urmă.

Analiza datelor din cercetarea efectuată arată că 97% din responsabili și peste 73 % din salariați consideră că sunt necesare programe specializate comune pentru formarea personalului.

Persoanele interviuate își doresc ca pregătirea profesională să se efectueze sub formă de:

- Cursuri specializate (63% din centrele medicale și 58% din centrele SPA),
- Într-un colegiu sau o școală profesională (63% din centrele medicale și 50% din centrele SPA),
- Cu ajutorul sindicatelor (respectiv 5% și 8%),
- În cadrul centrului (11% și 25%).

Cea mai mare parte a persoanelor intervievate consideră că partea teoretică a formării trebuie să se desfășoare în colegii, în timp ce partea practică trebuie să se efectueze la locul de muncă – în spitalele specializate și în centrele SPA.

În ceea ce îi privește pe formatori, persoanele intervievate propun ca acestea să fie persoane cu diplome de medicină și să fie de preferat un medic-specialist în medicină fizică.

În ceea ce privește durata pregătirii profesionale, opiniile specialiștilor din centrele medicale și centrele SPA sunt diferite:

- Între 20 zile și 3 ani conform specialiștilor din centrele medicale
- Între 14 zile și 1 an după specialiștii din centrele SPA.

Toate persoanele intervievate consideră că trebuie stabilite criterii comune, valabile pentru toți specialiștii din țară. Acest lucru îi va ajuta pe angajatori în alegerea profesioniștilor. În plus, o mare parte a responsabililor din centre constată nevoia elaborării unor standarde comune în cadrul UE, ceea ce ar valorifica serviciile propuse și ar permite menținerea unei înalte calificări a specialiștilor. Astfel, această categorie de profesioniști va deveni competitivă în cadrul pieței de muncă europene.

În timpul activității de cercetare, persoanele intervievate au făcut remarci la adresa conținutului programelor de formare profesională:

- Cunoștințe pentru factorii naturali și termali și pentru produsele utilizate, pentru indicațiile și contra-indicațiile din timpul aplicării lor;
- Competențe legate de metodologiile aplicării acestor proceduri;
- Cunoștințe legate de combinarea metodologiilor utilizate cu alte metode ale terapiei fizice;
- Cunoștințe generale din domeniul anatomiei și fiziologiei corpului uman;
- Cunoștințe generale din domeniul medicinei;
- Cunoștințe despre acordarea de ajutor în situații de urgență;
- Cunoștințe privind condițiile și dispozițiile de igienă;
- Cunoștințe etice și estetice;
- Cunoștințe legate de munca în echipă;
- Cunoștințe lingvistice de bază;
- Cunoștințe legate de condițiile de siguranță a muncii.

Un alt rezultat al anchetei îl reprezintă constatarea că pregătirea profesională trebuie să fie atât teoretică cât și practică. Raportul recomandat este între 40/60 și 30/70 în favoarea pregătirii practice.

## 6.10. Caracteristicile problematicei legate de pregătirea profesională a personalului

În urmă cu 10 sau 15 ani, acest personal era format din centre medicale specializate de către specialiști calificați în domeniul balneologic care asigura o pregătire practică și teoretică la un nivel foarte înalt. După schimbările politice din țara noastră, care au însoțit **tranziția economiei centralizate la economia de piață**, structura și organizarea sectorului balnear s-au schimbat total. În paralel, **formarea centralizată a agenților necalificați a fost suprimată**; centrele care își organizau singure pregătirea, și-au schimbat funcțiile și activitățile.

În urma acestor schimbări, a început să se simtă un **deficit de salariați calificați** care să exercite aceste funcții – o tendință care nu face decât să se agraveze în ultimii ani. Din lipsă de centre specializate pentru formarea profesională a agenților, s-a început **formarea lor la locul de muncă**. În plus, de foarte multe ori formatorul nu este competent și nu posedă calitățile necesare pentru a juca rolul de factor care intervine. **Este o lipsă de programe de formare profesională specializate.**

Salariații dobândesc competențele pentru a-și exercita funcțiile în cadrul centrelor unde își desfășoară activitatea. Dimpotrivă, dacă se decid să își schimbe locul de muncă, ei nu primesc nicio garanție decât după ce au promovat aceste programe de pregătire profesională, iar cunoștințele dobândite vor fi recunoscute pentru postul respectiv într-un alt centru din sectorul balnear. Salariații astfel pregătiți nu sunt mobili profesional.

Una din celelalte probleme majore identificate este **durata diferită a programelor de pregătire practicate în centre**, astfel încât anumite centre organizează o pregătire profesională permanentă a salariaților, în timp ce altele nu fac acest lucru. Astfel, salariații din centre diferite care ocupă poziții analoge și care au aceleași venituri, posedă, de fapt, competențe diferite. Acest lucru duce la un recul al motivației pentru îmbunătățirea calificării personalului.

Lipsa de interes pentru recrutarea agenților de îngrijiri termale obligă centrele să angajeze **persoane necalificate** cărora le propune un nivel slab de salarizare. Prin urmare, aceste posturi devin posturi **puțin atractive** pe care personalul calificat evită să le accepte. Centrele sunt limitate la angajarea **agenților necalificați**.

**Centrele SPA** au dificultăți similare, însă reușesc să le soluționeze datorită **mai bunei calificări** a personalului lor și datorită faptului că funcțiile de agent termal sunt executate aici de către kinetoterapeuți, **recuperați** și infirmiere. Cu toate acestea, personalul angajat este obligat să dobândească la locul de muncă competențele necesare pentru lucrul cu factorii termali.

Pe de altă parte, centrele SPA au probleme care nu apar în centrele medicale, acolo nu există medici care să poată alege și controla procedurile. Din acest motiv, salariații trebuie să răspundă **unor exigențe mai ridicate** și să își asume **responsabilități mai grele**. Prin urmare, această situație generează multe probleme angajatorilor care să văd obligați să angajeze personal cu o înaltă calificare, să îl remunereze ca atare pentru a ocupa posturi care nu corespund calificărilor lor.

## Concluzii

Studiile efectuate pe parcursul elaborării acestui document au arătat că turismul balnear din Bulgaria a înregistrat progrese foarte importante în special în ultimii ani. Investitorii s-au orientat spre turismul balnear și spre stațiunile care îi primesc pe turiști pe toată durata anului. Au apărut complexe moderne SPA și balneare pe tot teritoriul țării.

Cu toate acestea, nivelul serviciilor nu corespunde întotdeauna ritmului de dezvoltare a infrastructurilor. Acest document pune în evidență una din principalele slăbiciuni ale stațiunilor termale bulgare, punctul slab reprezentat de calificarea agenților termali care execută serviciile de îngrijire oferite legată de absența unor programe de pregătire profesională.

A devenit un imperativ pentru stațiunile bulgare să introducă programe de pregătire profesională pentru personalul de îngrijiri. Realizarea obiectivelor proiectului va contribui la îmbunătățirea calificării acestor specialiști. Proiectul Leonardo THERM se situează într-un context favorabil deoarece turismul balnear din Bulgaria marchează o serie de progrese în dezvoltarea sa. Această dezvoltare trebuie să fie însoțită neapărat de o ridicare a nivelului de calitate al serviciilor.

Profesioniștii care au aflat de obiectivele proiectului sunt de părere că acest proiect este foarte oportun și sunt gata să introducă în activitatea lor tot ceea ce ar putea fi de folos pentru o mai bună calificare a personalului lor

## Bibliografie

Владева, Л. и кол., Справочник на българските минерални води, Ст.З., Н. и Т., 2002 ; (Vladeva, Indicateur de eaux minerals bulgares, 2002)

Димитров, П., Прогнозиране на икономическите процеси в туризма, Изд. „Авангард-Прима“, София, 2008 г.; (Dimitrov, P., Pronostic des processus economiques dans le tourisme, 2008

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

*Закон за здравето, Държавен вестник, бр 70, 10.08.2004 (Loi pour la sante, Journal d'Etat, No 70)*

Караколев, Д., Основи на балеолечението, С., М. И Ф., 1984, (Karakolev, Bases de la balneotherapie, 1984)

Костадинов, Д. И кол., Български курорти, С., М.и Ф., 1978, (Kostadinov, Stations bulgares, 1978)

Кръстева, Д., В.Едрева, Балнеолечение, водолечение, каполечение, С. Ирвай, 2000, (Krasteva, Edreva, Balneotherapie, hydrotherapie, therapie par boue, 2000)

*Медицински стандарт „Физикална и рехабилитационна медицина“, Държавен вестник, бр.85, 28.09.2004; (Standart medical “Medecine physique et de reeducation”, Journal d'Etat, No 85)*

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

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

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

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

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

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

## Glosar

### Agent de îngrijiri termale:

Definiția reținută în cadrul proiectului:

«Agentul de Îngrijiri Termale este persoana care participă la preluarea răspunderii medicale și care efectuează prestații, activități, servicii, acțiuni unor pacienți / clienți, conform prescripțiilor / procedurilor solicitate / formulate de către personalul medical sau moduri de operare în unități de tip stațiune termală, unități de cure balneare, de cure de talasoterapie, spitale, centre spa, hoteluri spa ».

### Balneoterapie

Ansamblu de tratamente termale și de îngrijiri efectuate prin băi, oricare ar fi natura apei utilizate.

### Certificare

Rezultat formal al unui proces de evaluare și de validare obținut atunci când o instituție competentă stabilește că o persoană posedă cunoștințele necesare corespunzătoare unei norme date. Certificarea desemnează de asemenea procesul de « evaluare și de validare » și în același timp produsul său final, un « certificat ».

### Client :

În diferite stabilimente de tratamente termale, desemnează persoanele ce beneficiază de îngrijiri, folosind pentru aceasta un număr de termeni precum, pacient /client, utilizator, beneficiar, bolnav, client. În stabilimentele de tip SPA, denumirea aproape unanimă este « client ». Ținând cont de situația în care se află stabilimentele de tratamente termale, aflate în căutarea de noi surse de finanțare, termenul « client » se utilizează chiar și pentru persoanele cărora li se rambursează costurile prin sistemul de asigurări sociale, pentru a sublinia această tendință și a justifica evoluția competențelor pentru agent de îngrijiri termale.

### Crenoterapie

Provine din grecescul “*kréné*”, ce înseamnă izvor. Crenoterapia este tratamentul medical utilizând apa de izvor. Este sinonim cu termalism sau balnear.

### Ocupație :

O ocupație este un ansamblu de activități și de sarcini profesionale care converg spre același obiectiv profesional. Acest ansamblu este încredințat unei singure persoane. O aceeași ocupație poate lua configurații diferite potrivit organizațiilor profesionale care le-au creat sau regiunilor unde se situează.

### Ocupație-tip:

Ocupațiile similare pot fi grupate într-o aceeași familie de ocupații, vom numi această familie « ocupație-tip ». Ocupațiile tip nu depind așadar de organizații sau de regiuni. Ocupațiile înscrise pe piața muncii în cadrul listelor de ocupații sunt ocupații-tip.

### Inginerie de formare:

Ansamblul metodelor inginerilor aplicate formării. Ținta analizei este o organizație, un serviciu. Ingineria de formare este așadar un ansamblu de metode, unelte, demersuri care vizează

- Să analizeze problematica resurselor umane ale unei organizații de muncă
- Să traducă această problematică în nevoi de formare
- Să definească condițiile în care această formare este susceptibilă de a răspunde nevoilor
- Să evalueze dacă acțiunea și-a produs efectele asupra problematicii

- Să aducă eventuale corectări

### **Meserie:**

Meseria este ansamblul tuturor activităților care converg spre un scop comun și care sunt grupate potrivit caracteristicilor tehnice comune pe care le prezintă.

Orice meserie presupune o sumă de cunoștințe, aptitudini specifice și aptitudini profesionale care se obțin progresiv, pe nivele, mergând de la cel mai elementar până la cel mai complex. Într-o anumită meserie, putem fi debutanți, profesioniști, atestați, experți.

Potrivit lui G. Le Boterf (în 2000) meseria este definită tradițional prin 4 mari caracteristici:

- un corpus în principal tehnic de cunoștințe și de aptitudini
- un ansamblu de reguli morale specifice comunității de apartenență (de exemplu, contabili care se supun principiilor contabile)
- o identitate care îți permite să te definești din punct de vedere social („sunt secretară”, „sunt inginer”...)
- o perspectivă de a-ți aprofunda cunoștințele și aptitudinile prin experiența acumulată (learning by doing).

Totuși noțiunea de meserie a evoluat o dată cu contextul socio-economic către o anumită profesionalizare a meseriilor. Prin dezvoltarea sectorului terțiar al economiei, a generalizării instrumentului informatic, noțiunea de meserie se atenuează în favoarea celei de profesie, de ocupație-tip. Referențialele de meserii le urmează referențialele de activități profesionale care reflectă mai bine variabilitatea locurilor de muncă.

### **Prescripție (fișă de ) :**

Document elaborat de către medic ce definește natura îngrijirilor, localizarea și parametrii acestora.

### **Procedură:**

O procedură reprezintă înălțuirea-tip de operațiuni și acțiuni ce trebuie realizate pentru efectuarea unei îngrijiri conforme. Procedurile sunt formalizate. A se vedea “mod de operare”.

### **Produse terapeutice :**

Îngrijirile practicate în stabilimente fac, toate, apel la resurse naturale - aceasta este baza însăși a termalismului. Aceste resurse pot fi: ape minerale, nămoluri, aluviuni, soluții sărate, alge, etc. În cadrul RAP, aceste resurse sunt numite în mod generic « produse terapeutice »

### **Referențial :**

Un referențial este un document ce conține referințe, respectiv date la care trebuie să facă referire un individ în activitatea sa. De exemplu: un formator, în vederea construirii unei secvențe de formare, trebuie să facă referire la RAP pentru a da sens formării.

Noțiunea de referențial e opusă celei de program. Programul reiese dintr-o abordare pedagogică prin conținut (abordare tradițională a formării), referențialul provine din abordarea prin competențe.

### **SPA**

În secolul a XX-lea, acronimul SPA a devenit o denumire comună, ce desemnează:

Centre de repunere în formă, adesea urbane și cu servicii *haut de gamme*, unde îngrijirile cosmetice sunt oferite *à la carte*. Aceste îngrijiri nu au nici un caracter medical sau paramedical spre deosebire de cele din talasoterapie și din curele termale.

Băile cu bule sunt mai cunoscute sub numele de *jacuzzi*, de la numele inventatorului primei căzi de baie cu bule în 1968.

Între diferitele ipoteze lansate cu privire la origine etimologică a *Spa*, o vom reține pe cea de « izvor care țâșnește » din latinescul *sparsa*. În secolul al XVIII-lea, termenul traversează Canalul Mânecii pentru a deveni în limba engleză « stațiune termală ». Este de reținut că izvorul descoperit la Spa, în Yorkshire, a fost denumit de către doctorul Timothy Bright în 1596 « The english Spaw », de unde pare să provină termenul generic Spa. Se observă o generalizare a opiniei potrivit căreia SPA ar fi un acronim roman ce înseamnă « sana per aquam (îngrijiri prin apă) ». Este probabil să avem de a face cu o construcție *à posteriori* a unui acronim fictiv.

**Talasoterapie :**

Talasoterapia reprezintă utilizarea, sub supraveghere medicală și în scop preventiv sau curativ, a binefacerilor mediului marin: apa de mare, nămoluri marine, alge, nisipuri sau alte substanțe extrase din mare. În ceea ce privește balneoterapia, ce utilizează apă dulce sau obișnuită, aceasta e clasată în categoria îngrijirilor de înfrumusețare (NAF 93.0L). Institutele de talasoterapie sunt supuse circularei din 6 iunie 1961, iar activitatea centrelor de reeducare și readaptare funcțională decretului din 9 martie 1956.

**Termalism :**

Thermae înseamnă în limba greacă *căldură*, de unde și cuvântul termalism. Termalismul sau «crenoterapia» grupează ansamblul tratamentelor exclusiv medicale, interne sau externe, care utilizează doar apă de izvor și derivații acesteia, vapori, gaz și nămol termal.

**Wellness**

Centrele SPA oferă îngrijiri vizând realizarea unei stări de bine.

## Anexe

### 9.1.1. Chestionar nr. 1 – pentru responsabili unităților medicale și unităților SPA

#### Chestionar nr. 1 (directori, medici...)

1. Unde (oraș, sat...) se află unitatea în care lucrați?

2. Care este tipul de unitate în care lucrați?

- a) unitate medicală;
- b) centru termal;
- c) centru balnear;
- d) unitate de profilaxie;
- e) hotel
- f) SPA hotel.
- g) centru SPA
- i) altele .....

3. Care este finanțarea în unitatea în care lucrați:

- a) privată
- b) de stat
- c) mixtă

4. Care este numărul de paturi în unitatea dvs.?

5. Numărul personalului pe categorii:

Număr	Nivelul studiilor Colegiu, BAC, CAP/BEP, BAC PRO, Licență (BAC + 3), Master (BAC + 5)	Vârsta	Bărbați	Femei
-------	--	--------	---------	-------

Director					
Medic					
Infirmieră					
Vindecători cu apă					
Vindecători cu leșie					
Operatori cu parafină					
Vindecători cu nămol medical					
Alții (vă rugăm să aveți în vedere salariații care sunt în mod real angajați în realizarea procedurilor menționate mai sus, dar care ocupă un alt post, vă rugăm să notați denumirea acestuia):					
Personal administrativ și tehnic					

6. Care sunt criteriile potrivit cărora angajați personal pentru aceste posturi (vindecător cu apă, vindecător cu leșie, vindecător cu nămol medicinal, operator cu parafină)?

.....

.....

.....

7. Care sunt problemele cu acest personal?

- a) lipsa programelor de formare specializate
- b) lipsa centrelor de calificare specializate
- c) muncă de proastă calitate
- d) salarii mici
- e) deplasarea continuă a personalului
- f) lipsa motivației pentru muncă
- g) nu se respectă normele de igienă a muncii
- i) altele

.....

.....

.....

8. Cum s-a format acest personal în unitatea dvs.?

- a) potrivit unui program special
- b) formare la fața locului, efectuată de către un membru al personalului (marcați de către cine, vă rog) .....
- c) într-o altă unitate ce desfășoară o activitate analogică
- d) în centre de calificare specializate
- e) formare teoretică
- f) formare practică
- g) altele

.....

.....  
.....  
9. Care este durata formării? .....

10. Care este examenul de validare a cunoștințelor după formare?

- a) teoretic
- b) practic
- c) teoretic și practic
- d) nu există examen

11. Cine efectuează examinarea?

- a) un medic
- b) o infirmieră
- c) un kinetoterapeut
- d) o comisie a unității (scrieți care sunt membrii acesteia, vă rog)

.....  
.....  
.....  
e) o comisie externă

f) alții.....

12. Ce document se primește la terminarea formării?

- a) diplomă
- b) certificat
- c) nici unul
- d) altele (scrieți care, vă rog)

.....  
.....  
.....  
13. În unitatea dvs. care este salariul unui:

- a) vindecător cu apă .....
- b) vindecător cu leșie .....
- c) vindecător cu nămol medical .....
- d) operator cu parafină.....

14. Având în vedere că au fost introduse noi tehnologii, este necesară o aprofundare a cunoștințelor și a aptitudinilor personalului?

- a) da
- b) nu
- c) nu pot preciza

15. Credeți că va fi util ca posturile de vindecător cu apă, vindecător cu leșie, vindecător cu nămol medicinal și operator cu parafină să fie unificate într-o profesie comună?

- a) da
- b) nu
- c) nu pot preciza

16. Ce denumire propuneți pentru această profesie? .....

17. Este necesară crearea unor criterii comune pentru această profesie?
- a) da
  - b) nu
  - c) nu pot preciza
18. După părerea dvs, este necesară crearea unui program specializat pentru formarea acestui personal?
- a) da
  - b) nu
  - c) nu pot preciza
19. Unde trebuie să se efectueze această formare?
- a) școală profesională
  - b) colegiu
  - c) cursuri specializate
  - d) formare prin personalul unității
  - e) organizații din domeniu
  - f) altele.....
20. Care trebuie să fie durata formării? .....
21. După părerea dvs, ce nivel de educație trebuie să aibă candidații pentru această formare?
- a) Colegiu
  - b) BAC
  - c) CAP/BEP
  - d) BAC PRO
  - e) Licență (BAC + 3)
  - f) Master (BAC + 5)
22. Care sunt documentele normative și regulamentele (cu privire la regulile muncii și la siguranța în muncă, la igiena la locul de muncă, la igiena personală, etc) cu care agentul termal trebuie să fie familiar?
- .....
- .....
- .....
23. Vreți să încercați să dați o definiție sau să faceți o descriere a meseriilor: vindecător cu apă, vindecător cu leșie, vindecător cu nămol medicinal și operator cu parafină (*în general sau pentru fiecare separat*).
- .....
- .....
- .....
24. Credeți că cele patru profesii menționate care există în prezent sunt interschimbabile?
- a) da
  - b) nu
  - c) nu pot preciza

Cine a completat chestionarul: .....(funcția)

*Vă mulțumim că ați completat acest chestionar!*

Vă rugăm să trimiteți chestionarele completate la adresa:  
Sofia, 1618, rue Krasna kitka 9, Dr Tatyana Angelova  
sau email: drkaneva@abv.bg

### 9.1.2. Chestionar nr. 2 – pentru AST ai unităților medicale și unităților SPA

#### Chestionar nr. 2 (agent termal)

1. Unde lucrați (oraș, sat) .....
2. Care este tipul de unitate în care lucrați?
  - a) unitate medicală;
  - b) centru termal;
  - c) centru balnear;
  - d) unitate de profilaxie;
  - e) hotel
  - f) SPA hotel.
  - g) centru SPA
  - i) altele .....
3. Ce vârstă aveți? .....
4. Ce sex aveți?
  - a) feminin
  - b) masculin
5. Care este postul dvs.?
  - a) vindecător cu apă
  - b) vindecător cu leșie
  - c) operator cu parafină
  - d) vindecător cu nămol medical
  - e) altul.....
6. În unitatea dvs., care este numărul de:
  - a) vindecători cu apă
  - b) vindecători cu leșie
  - c) operatori cu parafină
  - d) vindecători cu nămol medical
7. Câți pacienți/clienti serviți pe zi? .....
8. Lucrați pe tot timpul anului în această unitate?
  - a) da
  - b) nu
9. Ce nivel de studii aveți?

- a) Colegiu
- b) BAC
- c) CAP/BEP
- d) BAC PRO
- e) Licență (BAC + 3)
- f) Master (BAC + 5)

10. Unde v-ați format pentru a lucra în această meserie?

- a) în unitatea în care lucrez
- b) într-o altă unitate
- c) în centre specializate de calificare
- d) în altă parte

.....

.....

11. Cât a durat formarea? .....

12. Cine a efectuat formarea?

- a) medic
- b) infirmieră
- c) kinetoterapeut
- d) coleg care lucrează același lucru
- e) în altă unitate – coleg care lucrează același lucru

13. Formarea a fost

- a) teoretică
- b) practică
- c) teoretică și practică

14. A existat un examen la terminarea formării?

- a) da
- b) nu

15. Cine v-a examinat?

- a) un medic
- b) o infirmieră
- c) kinetoterapeut
- d) comisie a unității în care lucrați
- e) comisie externă
- f) alții.....

.....

16. Ce document vi s-a dat?

- a) diplomă
- b) certificat
- c) nici unul
- d) altul...

.....

.....

.....

17. Câte ore de educație aveți în fiecare an?

- a) 0 ore
- b) 1-20 ore
- c) 21-40 ore
- d) 40-80 ore
- e) peste 80 ore

18. Care sunt condițiile pentru a lucra în această profesie?

.....

.....

.....

19. După părerea dvs, pentru ce calități și cunoștințe ați fost angajat în această poziție?.....

20. Care este salariul dvs?

.....

21. Este necesar să se facă periodic cursuri pentru ameliorarea muncii dvs?

- a) da
- b) nu
- c) nu pot preciza

22. Credeți că trebuie să se unifice condițiile pentru meseria dvs. la diferite locuri de muncă?

- a) da
- b) nu
- c) nu pot preciza

23. Trebuie să ai un program de formare unificat pentru meseria dvs.?

- a) da
- b) nu
- c) nu pot preciza

25. Există condiții cu privire la regulile și la normele de muncă și la siguranța în muncă, la igiena la locul de muncă, la igiena angajatului, la normele de muncă cu pacientul/clientul, etc. cu care trebuie să fiți familiar și care sunt acestea?

.....

.....

.....

25. În ce constă munca dvs.?

.....

.....

.....

26. Cu cunoștințele și aptitudinile pe care le aveți și care sunt necesare pentru postul dvs., ce altă meserie ați putea realiza?

.....

27. Credeți că persoanele care efectuează una din meseriile: vindecător cu apă, vindecător cu leșie, vindecător cu nămol medical, operator cu parafină, pot efectua și alte meserii?

- a) da
- b) nu
- c) nu pot preciza

28. Sunteți mulțumit/ă de munca dvs.?

- a) da
- b) nu
- c) nu pot preciza

29. Cine a completat chestionarul: .....(funcția)

*Vă mulțumim că ați completat acest chestionar!*

Vă rugăm să trimiteți chestionarele completate la adresa:  
Sofia, 1618, rue Krasna kitka 9, Dr Tatyana Angelova  
sau email: drkaneva@abv.bg

### 9.1.3. Chestionarele nr. 1 și nr. 2 – în limba bulgară

#### ВЪПРОСНИК

#### №1

/ попълва се от лекар, спа-  
менижър/

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

.....

2. В какъв тип заведение работите?

- а) лечебно заведение;
- б) хотел;
- в) Спа хотел;
- г) профилакториум;
- д) Спа център;
- е) балнеоцентър.
- г) друго (моля, напишете) .....

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

- а) частно
- б) държавно
- в) смесено
- о

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

(моля, напишете) .....

5. Брой персонал по категории във Вашето заведение?

	Брой	Степен на образование (начално, основно, средно, средно професионално, бакалавър, магистър)	Възраст	Мъже	Жени
Директор на структурата		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо
Лекар		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо
Медицинска сестра		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо
Водолечители					
Луголечители					
Парафинисти					
Калолечители					
Друг (молим тук да бъдат взети предвид служителите, които са реално ангажирани с осъществяване на гореописаните процедури, но заемат друга длъжност, моля отбележете наименованието на длъжността:					
Административен и технически персонал		Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо	Не е необходимо

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

.....

.....

.....

.....

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

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

.....

.....

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

а) по специална програма

б) запознаване с естеството на работата на място от човек от персонала (моля, отбележете от кого)

.....

в) в друго заведение с аналогичен профил, където има утвърдена практика г) в специализирани центрове за квалификация

е) теоретично подготовка ж)

практическа подготовка

з) друго.....

.....

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

10. Какъв изпит полагат след приключване на обучението?

а) теоретичен

б) практически

в) теоретичен и практически г) не полагат изпит

11. Кой провежда изпита?

а) лекар

б) медицинска сестра в)

рехабилитатор

г) комисия от заведението (моля, напишете, кои са членовете ѝ)

.....

е) външна комисия ж)

друго

.....

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

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

Попълнил анкетата: .....(длъжност)

*Благодарим Ви за отделеното време!*

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

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

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

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

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

12. Кой Ви проведе обучението?

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

13. Обучението беше:

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

14. Накрая имаше ли изпит?

- а) да
- б) не

15. Кой Ви изпитва?

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

15. Какъв документ Ви издадоха?

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

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

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

16. Колко часа обучение получавате всяка година?

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

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

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

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

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

19. Каква е заплатата Ви? .....

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

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

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

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

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

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

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

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

24. В какво се състои Вашата работа?

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

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

.....

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

а) не

б) да

в) не мога да преценя

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

а) не

б) да

в) не мога да преценя

Попълнил анкетата: .....(длъжност)

*Благодарим Ви за отделеното време!*

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

# Therm

# Therm

# Therm

## ORGANISMES PARTENAIRES ET PERSONNES A CONTACTER :



UNIVERSITE SUD-OUEST « NEOFIT RILSKI », BLAGOEVGRAD (Promoteur)  
Prof.assoc.dr.Géorgi Géorgiev  
[glgeorgiev@abv.bg](mailto:glgeorgiev@abv.bg); ++359 738 85952  
Prof.assoc.dr. Préslav DIMITROV  
[preslav.dimitrov@mail.bg](mailto:preslav.dimitrov@mail.bg); ++359 888 796 605



UNION BULGARE DE BALNEOLOGIE ET SPA-TOURISME  
Stéfan SHARLOPOV  
[office@bubspa.org](mailto:office@bubspa.org)  
Dr. Tsvétéline KANEVA  
[drkaneva@abv.bg](mailto:drkaneva@abv.bg); ++359 888 783 872



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



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



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

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



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



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



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



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



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

pro **Innovation**  
Dr. Anne Rösger

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

# Therm

# Therm