

НЕОБХОДИМОСТ ОТ РАЗРАБОТВАНЕ НА КОМПЕТЕНТНОСТЕН МОДЕЛ В РЕКРЕАЦИОННИЯ ТУРИЗЪМ

Пентиева, Симона

Докторант, Факултет Стопанско управление, Лесотехнически университет

ВЪВЕДЕНИЕ

Необходимостта от специалисти в областта на рекреационния туризъм се свързва с качеството на предлаганите услуги и глобализацията на туристическия пазар (Станева, 2013; Димитрова, 2012). Неразделна част от развитието на сектора е наличие на специалисти с нужните професионални умения, знания и компетенции (Станева, 2013, а и б; Димитрова, 2006), без които се възпрепятства здравните, SPA и Wellness центровете да бъдат сертифицирани, съгласно Наредбата за условията и реда за сертифициране на „Балнеолечебен (Медикъл СПА) център“, СПА център“, „Уелнес център“ и „Таласотерапевтичен център“ (Trendafilov, 2013; Димитрова, 2015). От друга страна, част от тези центрове не отговарят на необходимите стандарти и се създават предпоставки за възникване на здравен риск за клиентите (Станева, 2014). Така определянето на основните компетенции и изработване на компетентностен модел ще подпомогнат за повишаване на качеството на вече наетия персонал, ще улеснят подбора на новия персонал, ще допринесат за повишаване на качеството на предлаганите услуги и ще подпомогнат за развитието на здравния, SPA и Wellness туризъм в България (Dimitrova, 2014; Nesheva, 2015). За да се осигури високо качество на предлаганите услуги трябва да се определят нужните компетенции, знания и умения за заетите в сферата на специализирания туризъм (Станева, 2016).

МЕТОДИ

Основна цел на изследването е да се проучи необходимостта от създаване на компетентностен модел в сферата на здравния, SPA и Wellness туризъм като основна част от рекреационния туризъм.

Обект и методи на изследването

Проведени са анкетно проучване от типа "face to face" и онлайн проучване, в които са участвали клиенти, SPA специалисти и мениджъри на два обекта, предлагащи специализирани услуги в областта на здравния туризъм: Специализирана болница за продължително лечение и рехабилитация "ЗДРАВЕ" и СПА център „Медика Албена“ ЕАД в курорт „Албена“ АД. Разработената анкетна крата бе насочена към изясняване на мнението на мениджърско и клиентско ниво относно качество на предлаганите услуги и професионална експертиза на персонала.

РЕЗУЛТАТИ

Недостигът на квалифициран персонал е сериозен проблем, който не позволява да се развива успешен туризъм, както в страната, така и в другите страни. В основата на предлагането на качествени услуги и създаване на постоянен поток от клиенти стои отличното обслужване и високото качество на предлаганите услуги, при което да се постигне и психоемоционален комфорт за клиента.

➤ Резултати от проучването в СБПЛР "ЗДРАВЕ" ЕАД, гр. Баня

Данните от нашето проучване показват, че заетият персонал без професионална квалификация е 29%.

➤ Резултати от проучването в СПА център „Медика Албена“ ЕАД

85% от персонала в Меди SPA са с висше медицинско или специално образование (медицинска рехабилитация).

➤ Резултати от експертното мнение относно необходимите водещи компетенции

Като водещи компетенции, експертите посочиха:

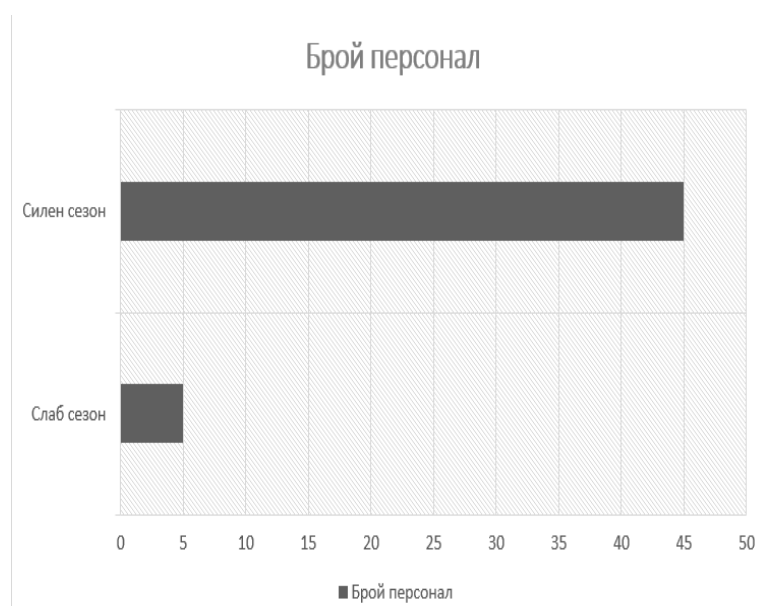
- ✓ Познаване на нормативната база и строго спазване на стандартите;
- ✓ Висока езикова култура и езикови компетенции;
- ✓ Професионални умения.

Анализирайки получените резултати, бихме могли да обобщим, че **липсващи компетенции** на персонала, зает в сферата на Здравния, SPA и Wellness туризма са:

- ✓ Медицински познания и медицинска култура;
- ✓ Ангажираност и лична мотивация;
- ✓ Езикови компетенции и езикова култура.

В сферата на SPA, уелнес и здравния туризъм се наблюдава видима липса на специалисти и персонал, владеещ чужди езици. Именно този проблем е една от основните пречки пред сертифицирането на обектите, предлагащи балнео и SPA туристически услуги.

От проучването стана ясно, че един от основните проблеми при SPA, Wellness и здравния туризъм е сезонният характер на заетите специалисти. Като цяло 70% от заетите в сферата на туризма в нашата страна са сезонни работници, което до известна степен се отнася и за рекреационния туризъм. Като сериозен недостатък оценяваме това, че масово сезонните работници нямат нужните образование, квалификация, познания и умения да работят в SPA, уелнес и здравните центрове.



Фиг. 1 Брой на персонала през силен и слаб сезон в SPA центъра „Медика Албена“

Фактът, че се наема евтина работна ръка само за силните сезони, е достатъчно красноречив за качеството на предлаганите услуги в тези центрове (фиг. 1). Налице са сериозни затруднения при сертифицирането на обектите съгласно Наредбата за сертифициране на тези центрове.

SWOT анализ:

Strengths: Съществува подкрепа от страна на държавата за повишаване на квалификацията на заетите в този сектор. Налице е добра материална и ресурсна база. Въведена е Наредба за сертифицирането на тези центрове. SPA, Wellness и здравният туризъм са приоритетни за страната.

Weaknesses: Няма достатъчно кадри за центровете. Въвеждането на компетентностен модел изисква време и средства. Наблюдава се сезонност на този туризъм и прекалено много

сезонна заетост на неквалифицирани кадри. При подбора на персонал се търси нископлатена работна ръка без нужната професионална квалификация и медицински базови познания.

Opportunities: Възможностите са: повишаване на квалификацията на персонала, повишаване на нивото на предлаганите услуги. Възможност за привличане на нови пазари и потребители. Добрият компетентностен модел ще подпомогне категоризирането на обектите.

Threats: Основните заплахи са: Липса на инициативност и мотивация на заетите в този сектор. Неглежиране на проблема на мениджърско ниво.

На база на получените резултати и оценявайки мнението на експертите от областта бихме могли да предложим рамка, в която да се разработи компетентностен модел за нуждите на персонала, зает в рекреационната индустрия. Той трябва да отговаря основно на наредбата за сертифициране, но да бъде адаптиран към съответните SPA или здравни центрове, така че да бъде приложим целогодишно.

ДИСКУСИЯ

Компетентностният модел, който предлагаме съдържа два основни елемента:

- ✓ **ключови** (стратегически за развитие на сектора) компетентности;
- ✓ **персонални** (свързани с кариерното развитие на персонала).

Към ключовите бихме представили собствено „**техническите**“ (SPA) професионални умения, придобити в учебно заведение от направление Обществено здраве, Здравни грижи или Медицина.

Ключови компетентности:

- Професионално образование;
- Обучение в системата за управление на качеството и здравния риск - QMS и HSE (Станева, 2013 б);
- Обучение (сертификат) за специализиращи оздравителни практики, надграждащи базовите придобити професионални компетенции;

Към персоналните: езиковите компетентности и организационната култура на персонала. Персонални или базови компетенции

- Физическа и психическа устойчивост;
- Емоционална култура;
- Добри социални умения (висока писмена и вербална култура), умения за общуване с клиента;
- Чуждоезикова компетентност.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Държавните рехабилитационни болници нямат 4- или 5-звезден стандарт. Те са добре оборудвани като медицинска услуга, но не предлагат добра битова такава. Персоналът е с медицинско образование и добра езикова култура, което е предпоставка за развитие на допълнителни SPA центрове към основните рехабилитационни обекти. Това ще подпомогне създаването на единен компетентностен модел за персонала, зает в тази област.

Друга добра възможност е развитието на трансграничното здравеопазване и рекреация, при което се осъществява привличане на чуждестранни граждани, но има административни пречки все още (Станева, Маринов, 2015, Dimitrova, 2014).). Обобщавайки, би могло да се отчете, че в България има много добри професионалисти, кинезитерапевти, ерготерапевти и рехабилитатори, които за съжаление не са ангажирани в SPA Wellness центровете, а намират своята професионална

реализация предимно в болнични заведения. От това секторът Туризм неизбежно губи както средства, така и международни позиции.

Нужно е на национално ниво да се предприемат инициативи за насърчаване на местните и регионалните власти в прилагането на добри практики за развитие и популяризиране на балнео/SPA /уелнес туризма, поставен на високи професионални основи. Това е особено належащо в този период на „сертифициране“ на SPA центрове, тъй като реално в държавата до този момент са липсвали обективни критерии за определянето им като такива. Необходимостта от разработване на единен модел за необходимите компетенции е неизбежно свързана с процеса на сертифициране.

ЛИТЕРАТУРА

1. Димитрова, Б. и кол. (2006). *Плувни спортове в училище*. Монография. София: Издателство Авангард Прима, с. 66-67
2. Димитрова, Б. (2012). *Аква практики*. София: Изд. Авангард Прима, с. 44-46.
3. Димитрова Б. (2015). *Спа култура и аква практики*. Изд. Авангард прима. София, с. 75-77.
4. Станева, К. (2013). Мениджмънт на уелнес туризма и качество на живот. Науч. Конф. С международно участие знанието-традиции, иновации, перспективи, бургас, т. Iii, 369-374. Isbn 978-954-9370-97-3,369-374.
5. Станева, К. (2013). Предпоставки за устойчиво управление на балнео и спа туризма в България. Isbn 978-619-160-203-2, авангард прима.
6. Станева, К., Маринов, Е. (2015). Предпоставки за устойчиво управление на балнеологичния и спа туризъм в трансграничен район България- Сърбия. Сп. Управление и устойчиво развитие., лту, 4, vol. 53, 39-47.
7. Dimitrova, B. (2014). The enotherapy as an effective financial instrument for the wine tourism. International scientific conference for tourism "spa and wine"- part of the culture corridor – cultural routes. Proceedings Blagoevgrad. Faculty of economy, tourism department. SW University, p. 55-61.
8. Nesheva, I. (2015). Benefits of the physical activity and the elaborated program mental prevention gym for women with normal pregnancy. Research in kinesiology, 43(2), 210-214.
9. Staneva, K. (2016). An evaluation of the potential of cross- border region bulgaria-serbia for development of wellness, medical spa and spa tourism - possibilities and perspective. Atlas tourism and leisure review, volume 2016 – 3, health, wellness and spa tourism in the balkans, 43-58. Netherlands.
10. Staneva, K. (2016). The implementation of hse management system model in wellness, medical spa and spa tourism in bulgaria-requirement and advantages. Yale journal of science and education., n1(18) january-june, vol. X, 622-629.
11. Trendafilov, D. & Dimitrova, B. (2013). Aqua spinning as anti-stress health prevention. Acts of conference "physical education and sport". Montenegro, 2013, no 37-39 / xi, (p. 454-460. Issn 1451-7485 (9771-4517-48001).

Контакти:

Пентиева, Симона

Докторант, Факултет Стопанско управление,

Лесотехнически университет

E-mail: simona_pentieva@abv.bg