

Management of SPA and wellness processes in the system of the Bulgarian tourism industry

Alexander Davchev

University of agribusiness and rural development - Bulgaria

Abstract

Proper management of spa and wellness processes underlies successful business in this branch of tourism. The article explores good practices in this sphere and discusses some ways of solving existing problems in order to achieve sustainable development.

Key words: *tourism, spa, wellness.*

Управление на спа и уелнес процесите в системата на българската туристическа индустрия

Александър Давчев

Висше училище по агробизнес и развитие на регионите - България

Резюме

Доброто управление на спа и уелнес процесите лежи в основата на успешния бизнес в този сектор на туризма. Статията изследва добрите практики в тази насока и разглежда някои способи за решаване на съществуващите проблеми с оглед постигане на устойчиво развитие.

Туристическата индустрия е една от най-бързо развиващите сфери на социално-икономическите взаимоотношения в национален и наднационален мащаб. Търсенето и предлагането на този мащабен пазар изискват

многогранна ангажираност при опитите за сближаване на очакванията и на двете страни, участващи в тази система, а именно бизнеса и потребителите. Въпреки диаметралността на интересите между тях, няма как да не се търси пресечна точка, която да постигне баланс, при който няма недоволна страна. Именно този баланс е резултат от редица мерки и действия, които бизнесът трябва да предприема, за да достигне до успешна реализация на поставените цели и в крайна сметка да реализира печалба, но не за сметка на накърнените интереси на потребителя.

На фона на повишаване на интереса от страна на търсенето на световния туристически пазар, път си проправя спа и уелнес делото. По своята същност то е съвкупност от рекреативни процеси, оказващи благотворно влияние върху общото физическо и емоционално – психическо състояние на ползвателите на този род услуги и се базира на исторически доказали се методи и способности за комбиниране на природни дадености като вода, температура, въздух и т.н.

Една от сериозните причина за нарастване на интереса към ползването на услуги от този род е свързана с формиралата се общоевропейска тенденция на увеличаване на лицата в надтрудолюбна възраст. По прогнозни данни на EUROSTAT застаряването на населението ще запази своя възходящ тренд през следващите десетилетия. Ако през 2013 година броят на лицата на възраст над 65 години е отчетен като 27,48% от общата популация в Европа, то прогнозата за 2020 г. е съответно 31,82%, а през 2080 – 51%¹. Респективно тук се утвърждава и нуждата от увеличаване на обема на терапевтичните и подчертано оздравителните процедури, които съвременните схващания на спа и уелнес делото предлагат с оглед да се забавят максимално регенеративните процеси в човешкия организъм. Друга основна причина за нарастване на интереса към практикуването на този вид туризъм е подчертаното му ползотворно влияние върху натрупания стрес от ежедневието - освобождаването, което се извършва чрез редица процедури основани върху директното въздействие върху организма. Не на последно място може да се приеме, че тази форма на туризъм изисква и най-малко влагане на енергия за практикуването му (за разлика от маршрутно-познавателния или планинския

¹ http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/population/data/main_tables

например), което не е за подценяване при наличие на множество изтощаващи организма фактори.

Как България посреща това увеличено търсене и готова ли е да задоволи нововъзникналите специфични изисквания на потребителите?

Спа и здравният (известен още като Медикъл) туризъм заемат значителен дял от българската хотелиерска индустрия, като същевременно бележат ръст и в глобален план. На основа на наличния природно-ресурсен потенциал в България могат да се развият балнео, спа и уелнес туризъм в 22 общини: Столична, Карлово, Самоков, Костенец, Брацигово, Велинград, Велико Търново, Вършец, Девин, Поморие, Долна Баня, Павел Баня, Сандански, Стрелча, Хисар, Сапарева баня, Асеновград, Стара Загора, Петрич, Хасково, Троян². Териториалното разпределение на водоизточниците дава възможност да се формират няколко курортни зони:

- Черноморска
 - o Южно Черноморие
 - o Северно Черноморие
- Софийска
- Югозападна
- Средногорска
- Родопска
- Югоизточна България (без Черноморието).

Твърде широка е палитрата от възможности, които природо-ресурсният потенциал на страната ни предоставя за развитието на спа туризма. Сравнително равномерната разпределеност на използваните води позволява висока гъстота и брой на средствата за подслон, предлагащи такъв тип услуги. Функционират повече от 160 три, четири и пет звездни хотели, в които съществуват реални предпоставки за развитие на този сектор от туризма. Сериозно предизвикателство обаче е точното и ясно дефиниране на същността на предлаганите продукти и услуги.

Сега действащият Закон за туризма в България е в сила от 01.10.2002 г. и по смисъла на чл. 1 ал 1. се уреждат обществените отношения, свързани с осъществяването на управлението и контрола в туризма, взаимодействието на държавата и общините при осъществяването на дейностите, свързани с

² Анализ на териториалното развитие на туризма в България: www.nsi.bg/article.

туризма, както и участието на юридически лица с нестопанска цел и физически лица в тези дейности³. С оглед бързото развитие на спа, уелнес и балнеотуризма и в съответствие с дългосрочната визия на страната ни за този сектор се налага необходимостта от регламентиране на взаимоотношенията в този сегмент. В резултат бяха извършени изменения и допълнения към закона, както и беше одобрен и изцяло нов раздел - Глава 9-та на Закона за туризма, в сила от 27.09.2013 г. – ДВ, бр 30, от 2013 г., които да поставят фундамента на правното подчиняване, диференциране и утвърждаване на спа, уелнес и балнеотуризма като качествено нова категория, подлежаща на регулиране и контрол от страна на държавата. Може би най-важният момент тук е въвеждането на изискване за задължително сертифициране на обектите, които предоставят такива услуги. Внимание е обърнато и на категоризацията им, което от една страна се явява ориентир за потребителя, а от друга стимул за предоставящия услугата да повиши качеството, както и да постигне устойчивост, с оглед последващия контрол от страна на правоимащите органи. По този начин има основание да се мисли, че качеството на предоставяните услуги би се подобрило, а потенциалните клиенти биха били по-добре защитени от евентуални злоупотреби.

Мнение на автора е, че до отсъствието на конкретни изисквания за създаване и функциониране на спа, уелнес или балнеохотели се създава повод за редица предприемачи да преекспонират и надценяват услугите, които предоставят и фактически да изграждат един недействителен образ на спа услугите като цяло. Съществуващата хипотеза за липсата на покритие на иначе активно и атрактивно рекламирани обекти, поставя клиентите в условие на недоверчивост, което пък от своя страна води до трудности в постигането на устойчивост в сектора. Не са малко случаите, в които бизнесът преследва еднократен приход или се надява на занижени изисквания от страна на клиентите си, вместо да търси дълготрайни връзки с тях, гарантиращи дългосрочна печалба.

С оглед елиминирането на противоречивата възможност за злоупотреба с идеите на спа, уелнес и балнео услугите, в чл. 138 ал. 2 от Закона за туризма е записано следното: „Право да използват в наименованието си абривиатурата

³ Закон за туризма стр. 4. <http://lex.bg/laws/ldoc/2135454211>.

"СПА", съответно обозначенията "балнеолечебен (медицъл СПА)", "уелнес" и "таласотерапия" или да предоставят услуги, обединени под наименованията "балнеолечебни" или "СПА/уелнес услуги", посочени в рекламни брошури, листовки или на интернет страници, имат само лицата, извършващи дейност в сградите или помещенията, получили сертификат за "балнеолечебен (медицъл СПА) център", "СПА център", "уелнес център" или "таласотерапевтичен център" по реда на този закон⁴. Тази разпоредба прекратява възможността за механичното прикрепване на абривиатури към името на обекти, които нямат съответната ресурсна и инфраструктурна обезпеченост, което от своя страна би минимизирало риска за заблуда на потребителя на база преувеличаване или изопачаване на реално предлагани услуги.

Към 30.06.2014 г. обаче все още не са дефинирани точни и ясни критерии на база, на които да се получава въпросния сертификат, в следствие на което не би могло да се изпълни задължението произтичащо от чл. 142 ал. 7, а именно: „Сертифицираните центрове, както и лицата, предоставящи услуги в тях, се вписват в предназначения за това регистър. Регистърът е публичен и е част от Националния туристически регистър”⁵.

Така или иначе към посочената дата такъв регистър не съществува, а наредбата, регламентираща критериите и действията по сертифициране не е разработена. В личен разговор със секретариата на тогава действащия Заместник -министър на икономиката и енергетиката г-н Бранимир Ботев, се получи уверение, че е създадена работна група, която цитирам „би следвало да започне работа, но в условията на неясни политически съдбини на настоящето правителство не е ясно дали и кога ще създаде наредбата за „Ред и условия за сертифициране на центрове за спа, уелнес и балнео услуги”.

След проведено детайлно проучване се достигна до извода, че работната група, изготвила промените и допълнението на Закона за туризма успешно е имплементирала основната постановката, залегнала в документ „ISO/TC 228/WG 2”⁶ за нуждата от създаване на система за уеднаквяване и контрол на качеството в областта на туризма и свързаните с него дейности, но само в нейната уводна част, която урежда основните постановки в документа. Така

⁴ Закон за туризма, стр. 65. <http://www.mi.government.bg/bg>

⁵ Закон за туризма, стр. 67. <http://www.mi.government.bg/bg>

⁶ http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396

или иначе точни и ясни критерии, на които трябва да отговаря всеки един спа център не са готови и на ниво местно законодателство.

В съответствие с изведената от Международната стандартизираща организация (ISO) нужда от въвеждането на такъв стандарт, провокирана от разработката на д-р Танин Сонтиркса, в която той откроява спа и уелнес делото, като проводник на здравословния начин на живот и ключ към общото подобрене на здравната картина на европейците, с все по-нарастващо значение и обхват, е създадена работна група, която да изготви въпросните критерии. Основната идея, която д-р Сонтиркса преследва в своя труд, е предпазването от възможността за разочарование на база липса на препокриване на предварителните очаквания от страна на потребителите във всеки един от спа центровете в Европа, без оглед на местоположението му.⁷ По настоящем създаването на системата за оценка е в ход, но към 30.06.2014 г. не е финализирана.

Една от съществуващите хипотези за сертифициране в момента е възможността за използване на услугите на TÜV Rheinland, които притежават разработена система от критерии, обединяваща повече от 300 показателя в областта на Спа и уелнес делото⁸, унифицирана с международните спа стандарти, които са постижение на Международната Спа Асоциация (ISPA). Разбира се услугата е платена, а критериите не са публично достояние.

Единствено и само закононото регламентиране в сектора не е достатъчно условие за постигане на устойчивост в развитието му. Необходими са и редица целенасочени действия от страна на мениджмънта на конкретните средства за подслон за постигане на една по добра връзка между бизнеса и потребителите. Бихме могли да дефинираме основните линии по които би следвало да се работи в оглед доброто ръководене на ангажираните в сектора субекти:

- » Постигане на възможно най-голямо съответствие в системата цена – качество в предлагането на конкретен туристически продукт.
- » Адекватно и коректно представяне на съществуващите възможности и стремеж към тяхното оптимизиране и подобряване. Разпространена практика

⁷ ISO Focus+ volume 3, 2013, Health and wellness, p. 15.

⁸http://www.tuv.com/en/corporate/business_customers/management_system/tourism_leisure/international_spa_standards/internationals_spa_standards.html

са опитите за целенасочено прикриване на редица обстоятелства и слабости от страна на бизнеса, което обаче в по-голямата част от случаите носи единствено и само негативи и се явява сериозна предпоставка не само за невъзможност за разрастване, а и за директна загуба на клиенти, което е в пряк разрез с идеята за устойчивост.

» Добро ръководство над персонала и мотивирането му в повишаване на ангажираността и качеството в работния процес.

» Безспорно ключова роля играят поддържането на пълната функционалност на вътрешната инфраструктура на обекта и безупречната чистота.

Може да се приеме, че в условието на сериозна вътрешна и наднационална конкуренция, единствено качеството на предлагания продукт би имал отношение към успеха в развитието на спа и уелнеса в страната. Природните предпоставки са необходимо, но не и единствено условие за развитие на сектора. Силно ползотворно влияние би могло да се окаже осъзнаването на необходимостта от промяна в миросгледа на родните бизнес предприемачи, като мисълта за бъдещо развитие да измести стремежа към моментната висока печалба.

Литература

1. Анализ на териториалното развитие на туризма в България.
www.nsi.bg/article
2. Закон за туризма. <http://lex.bg/laws/ldoc/2135454211>
3. http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/population/data/main_tables
4. http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396
5. http://www.tuv.com/en/corporate/business_customers/management_system/tourism_leisure/international_spa_standards/international_spa_standards.html
6. ISO Focus+ volume 3, 2013, Health and wellness, p. 15.