

## СЪВРЕМЕННИ МЕТОДИ И ПОДХОДИ ЗА ОБУЧЕНИЕ НА СПЕЦИАЛИСТИ В ОБЛАСТТА НА ТУРИСТИЧЕСКИТЕ УСЛУГИ И ФИЗИОТЕРАПИЯТА

Мария Монова-Желева, Янислав Желев  
Бургаски свободен университет, Бургас

### Резюме

Туризмът е една от водещите икономически индустрии в Европа и света. Туристическата индустрия влияе върху социалния, културния и икономическия живот на всяко общество, поради което нейното развитие е ключов приоритет. За да се осигури качество на предлаганите туристически продукти и услуги е необходимо, както разработването на иновативни и модерни методи и средства за обучение на туристическите кадри, така и използване на съвременните технологични достижения за непрекъсната връзка с бенефициентите. В докладът са представени идеите и концепциите на международния проект „e-TRAINING FOR WELLNESS IN SPA SERVICES“, финансиран от Програма за обучение през целия живот на ЕК, подпрограма „Трансфер на иновации“. Проектът е насочен към висшето и професионалното образование с фокус върху дейностите, свързани със здравето. Работата на екипа е насочена към създаването и използването на платформа за електронно обучение на туристически кадри, която функционира като виртуална връзка между участващите в образователния процес за подготовка на кадри в областта на туристически услуги, по-специално физиотерапията, и бенефициентите на тези услуги - туристически курорти, хотели, болници, клиники и други заведения, предоставящи спа услуги, държавни институции и отделните клиенти: активни хора, хора със здравни увреждания, възрастни хора с увреждания и др.

**Ключови думи:** e-обучение, електронна платформа, туристически услуги, образование.

**Key words:** e-learning, e-platform, touristic services, education.

### Увод

Насърчаване на ученето през целия живот в областта на здравеопазването е резултат от непрекъснатата необходимост от развитие, разширяване и усъвършенстване на професионалните умения и компетенции чрез достъп до огромни бази от данни и банки знания, предоставящи актуална и надеждна информация и данни.

Последните доклади за проведени в областта на физиотерапията международни изследвания показват, че има повишен интерес по отношение на спа процедурите и здравните курорти, както от страна на специалистите в областта на физиотерапията, така и от страна на обществото като цяло. Именно този повишен интерес е основна предпоставка за развитието на международния балнеотуризм.

Според статистиката на ЕС в тази област, непосредствените резултати от този вид лечение отразяват значителни подобрения в субективната и обективната симптоматика. Също така важни аспекти в тази насока са регистрирани при използването на икономически показатели за ефективност по отношение на временна неработоспособност – определяне на измененията в здравословното състояние на база на проведените балнео- и спа процедури.

Отчитайки тези нови тенденции и резултати в стартира международния проект E-TRAWELSPA „e-TRAINING FOR WELLNESS IN SPA SERVICES“, финансиран от Програма за обучение през целия живот на ЕК, подпрограма „Трансфер на иновации“. Проектът е насочен към висшето и професионалното образование с фокус върху дейностите, свързани със здравеопазването и по-специално услугите, свързани с рехабилитация, балнео- и спа туристически услуги.

### 1. Цели и очаквани резултати от работата в рамките на E-TRAWELSPA

#### 1.1. Цели

Основната цел на проекта е да се идентифицират, реорганизируют и модернизират туристически услуги, свързани с балнео и спа туристически обекти и рехабилитационни центрове, чрез разработване на специализирани продукти за електронно обучение, трансфер на иновации и внедряване на добри практики, създадени в рамките на успешно завършили международни проекти, финансирани по програма „Леонардо да Винчи“.

Тази основна цел екипът на проекта постига посредством разработване и прилагането на интердисциплинарен и мултидисциплинарен комплексен подход, базиран на прилагането в

европейски контекст на уелнес стратегии, за насърчаване повишаване на качеството на живот и съчетаването не природните дадености и фактори с възможностите за прилагане на специфични за SPA профила физиотерапевтични интервенции.

Развитието на туризма като цяло е много важен подпомагащ фактор за развитие, свързан с положителното икономическо и социално влияние, изразяващо се в допълнителни печалби и ползи за държавата. В този аспект, добре управляваните рехабилитационни центрове, балнео-курорти и SPA туристически дестинации могат да допринесат за създаване на положителна международна оценка за дадена държава.

Отчитайки растежа на търсенето на международния балнеотуризм, трябва да подчертаем, че за да намерят и запазят своето място не само в Европа, но и в световен мащаб, туристическите организации и тези, свързани със здравеопазването, трябва да осигурят предоставянето на висококачествени услуги и туристически продукти, които отговарят на утвърдените стандарти в световен мащаб.

### 1.2. Специфични цели

Проектът е насочен към адаптиране на обучението в областта на балнео-туризма към изискванията на европейския пазар чрез разработване на модули за е-обучение и нови методологии за преподаване и учене в областта. Осъществяването на тази цел изисква задълбочен анализ на пазарните нужди и необходимостта от развиване на ключовите компетенции на кадрите, заети в туристическия сектор. Тази цел определя следните приоритетни дейности и задачи, които трябва да бъдат постигнати:

- Анализирание, адаптация и разширяване на методологията и модулите за обучение с оглед спецификите и образователните нужди на целевите групи в страните партньори по проекта - Австрия, България, Гърция и Румъния.
- Основен приоритет се явява подпомагането на хармонизацията на квалификацията на заетите в областта с оглед подпомагането на мобилността на работещите.
- Интегриране на системи за електронно обучение чрез селекция на специализирани учебни програми в областта на балнеоложките процедури и рехабилитация, които са в съответствие със стандартите на ЕС.

- Гореописаната дейност налага извършването на аналитично проучване на съществуващите към момента възможности за обучение на служителите, заети в областта на балнеоложкия туризъм и СПА в партньорските страни и адаптиране на учебните програми.
- Проучване на длъжностните характеристики и профилът на изискваните професионални компетенции с цел предоставяне на адекватно професионално обучение, осигуряващо успешна реализация на учащите се на европейския трудов пазар.
- Активна дисеминация на продуктите и резултатите от проекта, което ще подпомогне транснационалното сътрудничество в областта на професионалното обучение.

Разработената методология и модули за обучение в областта на СПА услугите и кинезитерапията ще дадат възможност за обучение на безработни с цел бъдеща реализация на трудовия пазар, както и за обучение на вече заети в областта с оглед преквалификация или повишаване на вече придобитата такава.

### 1.3. Очаквани резултати

В рамките на този проект ще бъдат трансферирани вече разработените в рамките на успешно завършилия пилотен международен проект „Training Centre for Health Care, Prophylactic and Rehabilitation Services“, иницииран от Университета на Крайова. Трансферирания резултати ще бъдат адаптирани, актуализирани и доразвити от гледна точка на методология и съдържание, за да се осигури модерно и ефективно обучение на кадрите, заети в областта на СПА услугите и рехабилитацията, балнеоложкия туризъм и кинезитерапията.

Работата по този проект ще даде възможност за обмен на опит и успешни практики на национално и интернационално ниво между специалисти и експерти, което ще допринесе за повишаване на качеството на услугите. Основните резултати/продукти на проект E-TRAWELSPA могат да бъдат систематизирани по следния начин:

1. Сравнителен анализ – изследване на текущото състояние на обучението по физиотерапия в колежи и университети (програми за обучение на този вид специалисти) на национално и интернационално ниво.

2. Доклад за обучението по кинезитерапия в Европа – стандарти, изисквания и нужди, възможности за следдипломни квалификации и курсове за повишаване на придобитата квалификация.
3. Адаптация и трансфер на модули за обучение – всеки модул обхваща учебна програма, програма за практически упражнения и занятия, ръководство за обучение предоставено на CD. Практическите занятия и упражнения са визуални и записани на CD заедно със съответната теоретична информация.
4. Нова методология за обучение базирана на електронни онлайн курсове.
5. Профил на компетенциите в областта на физиотерапията – изготвен на база на европейските стандарти и консултиране с експерти на национално и европейско ниво.

Австрия, България, Гърция и Румъния са туристически дестинации с огромен потенциал за развитие на СПА и балнеоложки услуги. Осигуряването на високо качество на услугите е неразривно свързано с качеството на обучението на персонала, работещ в този туристически сектор. Докато адаптиране на методологии и съдържание за обучение в областта на физиотерапията и рехабилитацията вече се прави, то по отношение на балнеоложкия туризъм, който все още е нова област, има много какво да се желае. Създаването на курсове и модули за електронно обучение в тази област би позволило по-лесното и бързо хармонизиране на обучението в страните партньори със световните стандарти, дигиталното представяне осигурява възможности за своевременно актуализиране и разширяване на учебното съдържание в съгласие с динамиката на изменение на професионалния профил на заетите в балнео-туризма лица. Обучението е гъвкаво и широкодостъпно за глобално разпределена база от учащи се.

## 2. Основни характеристики на партньорските организации, включени в консорциума

Консорциумът включва организации с опит в образованието и професионалното обучение. Партньорството обхваща шест организации от четири страни. Това са институции, работещи в сферата на висшето образование, които вече имат опит в координирането на международни проекти по различни програми. Подборът на институциите е направен с оглед постигането на баланс по отношение на здравеопазване,

образование и технологии. Екипът на проекта обхваща специалисти с богат опит в области като рехабилитация и кинезитерапия, образование и професионално обучение, компютърно-базирани приложения и среди за обучение.

Университетът на Питещи е ангажиран координирането на дейностите и с разработването на цялостната стратегия за изпълнение на проекта и осигуряването на устойчивост в термините на учебните програми за обучение, световните стандарти и динамиката на професионалния профил на специалистите, заети в областта на балнео-туризма и физиотерапията.

Бургаският свободен университет е ангажиран като технологичен партньор по проекта и е ангажиран главно по отношение на трансфера и адаптирането на интернет-базирани среди за обучение в областта на туризма. Друга важна задача на този партньор е адаптацията на учебното съдържание с цел осъществяване на учебно базирано професионално обучение на целевите групи.

ИИ-59 е организация с опит в областта на балнеоложкия туризъм, която ще подпомага координиращата институция по отношение на анализирането, адаптацията и актуализацията на продуктите, разработени в рамките на проект E-TRAWELSPA. Организацията е пряко ангажирана с дисеминирането, тестването и експлоатацията на проектните резултати.

TSI като организация с опит в областта на ИКТ ще бъде ангажирана в процеса на разработването на платформата, предоставяща необходимата функционалност, уеб-сервиси и услуги, както и многоезикова поддръжка за нуждите на електронното обучение по проекта.

Центърът FBI е ангажиран с провеждането на семинари и работни срещи с обучаемите, където ще бъдат представяни резултатите от обучението посредством платформата за контролирано от обучаемия електронно обучение.

## 3. Аспекти и обхват на предвиденото в проекта аналитично изследване

Нарастващият интерес на обществеността и професионалистите към балнеоложките и СПА услугите предизвиква търсене на пазара и необходимост от релевантно обучение на кадрите, заети в тези сфери на туристическата индустрия. Осигуряването на квалифициран персонал, обучен в съответствие със съвременните тенденции и световни стандарти е ключов фактор за предоставянето на качествени туристически продукти и услуги, което от своя страна, води

до разширяването и по-ефективното имплементиране на обекти и съоръжения, свързани със здравеопазване, рехабилитация и балнеолечение.

Данни от статистическо проучване на Европейския Съюз сочат, че има недостиг на специалисти с необходимата квалификация в областта на СПА услугите, балнеолечението и кинезитерапията.

Проведеното от екипа на проекта изследване в областта на средното образование в страните партньори идентифицира липсата на специализирано обучение, съобразено с нуждите на балнеоложкия туризъм. Състоянието на обучението в университетите е на по-добро ниво, но и там то е фрагментарно и залегнало само в някои отделни образователни дисциплини. Най-близки до СПА и балнеоложкия туризъм са специалности като физиотерапия и рехабилитация, които се изучават в националните спортни академии, медицинските колежи и университети на партньорските страни. Изучаването на СПА и балнеоложкия туризъм понастоящем се явява като част от курсовете за тези специалности или се реализира под формата на фирмено обучение за персонала на туристически организации, развиващи този вид туризъм. Имайки пред вид гореописаното, проектът си поставя амбициозната цел да разработи алтернативни решения за придобиване на професионална квалификация и повишаване на квалифи-

кацията на кадрите в областта на балнеоложкия туризъм и СПА услугите.

### **Заклучение**

Разработването на релевантно учебно съдържание и решения за обучение базирани на съвременните информационни и комуникационни технологии изисква като начало детайлното проучване и систематизиране на стандартите и професионалните профили, дефиниращи ключовите компетенции, необходими за осигуряването на висококачествени продукти и услуги в областта на балнео- и СПА туризма.

Резултатите от подобно изследване ще дадат възможност за създаването на съвременни и актуални учебни програми, както по отношение на съдържанието, така и по отношение на методологията за преподаване и учене. Курсовете за обучение, разработени в рамките на проект E-TRAWELSPA, могат да бъдат включени като част от университетските образователните курсове за образователни степени бакалавър и като избираеми курсове за образователна степен магистър.

### **Литература**

1. [<http://etrawelspa.upit.ro/>].
2. [<http://statistics.unwto.org/en/publication/compendium-tourism-statistics-2011-edition>].
3. [<http://www.wttc.org/research/monthly-updates/>].

## **CONTEMPORARY METHODS AND APPROACHES FOR TRAINING SPECIALISTS IN PHYSICAL THERAPY AND TOURISM SERVICES**

**Mariya Monova-Zheleva, Yanislav Zhelev  
Burgas Free University, Sofia, Bulgaria**

### **Abstract**

Tourism is one of the leading economic industries in Europe and worldwide. The tourism industry affects social, cultural and economic life of any society and therefore its development is a key priority. To ensure the quality of tourism products and services is necessary to be developed innovative and modern methods and tools for training of tourism personnel and use of contemporary technological developments for continuous contact with beneficiaries. The article presents ideas and concepts of the international project "e-TRAINING FOR WELLNESS IN SPA SERVICES", funded by the Lifelong Learning Programme of the European Commission, Sub-programme "Transfer of Innovation". The project has implications in education (high education) and vocational (human health activities) and it is based on the use of e-learning platform that functions as a virtual link between trainers - the universities involved in educational process of training specialists in physical therapy and tourism services, beneficiaries - tourist resorts, hotels, hospitals, clinics and other spa services, government institutions – and clients: active people, health impaired people, elderly, people with disabilities, etc.