РЕЦЕНЗИЯ

на дисертационния труд на тема:

« КОНЦЕПТУАЛНА РАМКА НА СПА И УЕЛНЕС ТУРИЗМА В БЪЛГАРИЯ

за присъждане на образователна и научна степен «доктор»

на Мария Трифонова Василева, докторант към катедра 'Туризъм' на Стопански факултет, ЮЗУ 'Неофит Рилски' Благоевград

Научен ръководител: Проф. д-р Георги Леонидов Георгиев

Рецензент: Доцент д-р Людмила Бориславова Иванова, дм

1.Актуалност и значимост на дисертационната тема

Представеният ми за рецензия дисертационен труд е свързан с две динамично развиващи се в световен мащаб форми на здравен туризъм, а именно спа и уелнес туризъм. Расте не само интересът към същността и съдържанието на предлаганите спа и уелнес продукти, но и очакванията на потребителите за високо качество и поддържане на устойчиви стандарти на предлаганите продукти и услуги. Избраната дисертационна тема е актуална и поради факта, че спа и уелнес индустрията е ориентирана към подобряване на човешкото здраве (конструктивна, първична и вторична профилактика), което изисква разработване и спазване на най-високи стандарти, унифициране на процедури и услуги и стриктен контрол на качеството (външен и вътрешен) както и въвеждане на сертификационен режим.

Актуалността на разработката се определя и от необходимостта за разширяване на сектора в условия на съществуващите демографски промени – застаряваща световна популация, епидемия от хронични неинфекциозни заболявания и тенденция за

повишена индивидуална отговорност към здравето, интерес към профилактиката както и някои социално-икономически промени- увеличен брой лица с по-висок разполагаем доход, който да се насочва към търсене на услуги укрепващи здравето.

Информираността на потребителите и нарастващото лавинообразно предлагане на продукти и услуги с етикет 'спа и уелнес' изискват бързо въвеждане на определни стандарти и норми.

В момента тази сфера страда от липса на единна регулаторна база, което не позволява стандартизиране на специфични продукти и услуги и упражняване на контрол върху качеството им за защита на потребителите и създаване на конкурентни предимства на доставчиците. Изследване на концепцията спа и уелнес в нейния дуалистичен аспект – здравен и социално- икономически, с цел създаване на концептуална рамка за регламентиране и регулиране на продуктовото им съдържание е особено актуално и съответства на приоритетите на България за развитие на конкурентоспособна туристическа индустрия.

2. Структура и кратко описание на дисертационния труд

Дисертационният труд е представен на 190 стандартни страници включително списъка на използваната литература и приложения. Текстът на научната разработка е 167 страници структуриран както следва: въведение, три глави, заключение и изводи. Дисертацията е онагледена с 36 таблици и 26 фигури, схеми и диаграми. Библиографията включва 117 източници от които 42 на кирилица и 75 на латиница, като от 54% от всички са публикувани след 2001 година.

2.1. Въведението стегнато и аргументирано доказва актуалността на проблема и извежда логично основната изследователска теза на докторанта: необходимост от концептуална детерминираност на спа и уелнес сектора в рамките на туристическия отрасъл. Липсата на ясна концепция е причина за редица проблеми, които рефлектират върху националните приоритети, както и върху интересите на бизнеса и крайния потребител. За разработване на концептуална рамка е нужен критичен анализ на съществуващата законодателна и нормативна база, която регулира спа и уелнес сектора на международно и национално ниво. Именно поради това за **обект на изследване** в научната разработка е избрана законодателната рамка (законови нормативни

документи) за регулация на спа и уелнес сектора, включително спа туризма. Във връзка с това са анализирани редица национални и международни нормативни актове, третиращи спа и уелнес туризма (Закона за туризма и Наредбата за категоризация на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения); дейността на международните организации сред които Международната организация по стандартизация (ISO), Международната спа асоциация (ISPA), Австралийската организация по спа и уелнес туризъм (ASPA), Европейската спа асоциация (ESPA), неправителствени спа организации в България (Българската асоциация по балнеотуризъм (БАБ); Български съюз по балнеология и спа туризъм (БСБСПА); Национална асоциация за спа и уелнес туризъм (НАСТ); Представителство на международната организация за спа и масажи (ISPAM).

Логично е определен **предметът на дисертационния труд,** а именно проучване и анализ на спецификите на две от подкатегориите на здравния туризъм - спа и уелнес туризма с **основна цел** разработване на концептуална рамка за правилно продуктово позициониране на туристическия пазар. За постигане на така поставената цел са подбрани **адекватни задачи**, които включват: дефиниране на спа и уелнес туризъм; дефиниране на единични и комплексни продукти и услуги предлагани от спа и уелнес сектора, точно и ясно определяне на съдържанието, обхвата и структурата на спа и уелнес туристическите продукти и типологизиране на специализираните обекти предлагащи спа и уелнес услуги. Методологията на изследването представена, в тази част на дисертацията е подбрана адекватно за постигане на поставената цел.

2.2. Теоретичната част на дисертационния труд е отделена в глава I и II. В първа глава докторантът разглежда същноста, еволюцията и основни понятия и концепции свързани с темата на научното изследване – спа и уелнес. Проследени са двете самостоятелни концепции в тяхното историческо развитие и отношението им към здравето и благополучието на индивида. Подробно е описана същността на спа практиките и разнообразните форми, процедури и физиологичните ефекти хидро- и балнеотерапиите и тяхната интеграция с туризма. В тази глава личи сериозното познаване на същността и проблемите както и способността на докторанта за критичен анализ на съществуващата литература. Добро впечатление прави познаването на българските автори имащи отношение както към балнеологията така и към спа туризма.

Във втора глава е разгледано развитието и регламентиране на спа и уелнес туризма в България. Проследявайки еволюцията от курортна медицина до спа и уелнес туризъм е направена логична връзка с балнеологията и курортологията – цели приоритети, обсег на дейност, структури и координация. Представена е същността на продукти и процедури, спа терапии и основни характеристики и индикации за приложение, състав и свойства на различните видове води (минерални, термални) у нас както и научната база върху която би следвало да се разработват спа терапиите. Представена е обобщена информация за съответствие на минералните ресурси с конкретни патологични състояния, която би могла да бъде водеща при организация и маркетинг на туристическите спа обекти в конкретните дестинации. Идентифицирани са основните проблеми в национален и международен план в тази сфера липса на концептуална детерминираност, морално остарялата нормативна уредба в страната, липса на адекватна система за регулация и контрол на дейността на спа и уелнес бизнеса както и липса на система за подготовка на кадри с адекватна квалификция. Като принос към кадровото обезпечаване е посочено въвеждането на Европейска сертификация на изпълнителя на термални процедури и валидиране на натрупания опит в Република България, Румъния и Франция.

Докторантката анализира критично предпоставките за развитие на спа и уелнес туризма в България - водните ресурси в България, факторите за развитието на балнеология и курортна медицина и преминаване към спа и уелнес туризъм както и съществуващата реална база за развитие на спа и уелнес туризъм чрез разпределението на категоризираните спа, балнео и уелнес хотели. В настоящият момент у нас най-висок е относителният дял на категоризираните спа хотели следван от балнеохотелите (основно по-ниско категорийни) и незначително представени уелнес хотели. Според извършения анализ един от главните проблеми, с които се сблъсква спа и уелнес туризмът у нас е ,че освен категоризираните 43 спа и уелнес хотела в редица други са разкрити спа и уелнес центрове и предлагат подобни специализирани услуги, без да отговарят националната нормативна база за изграждане, оборудване, обслужването и квалификацията на служителите. Основният формулиран от докторанта проблем в сферата на спа и уелнес услугите е, че в момента на българският туристически пазар съществуват продукти и услуги, които не покриват критерии за качество и не отговарят на съществуващите норми и стандарти.

В тази глава на дисертационния труд докторантът разглежда подробно съществуващата законова регулация на спа и уелнес туризма и анализира силните и слаби страни на съответни национални и международни нормативни документи. Разгледани са 'неформалните' механизми на регулация на три нива. На първо ниво е засегнат въпроса за международната дейност в областта на ефективно регулиране и унифициране изискванията към спа и уелнес сектора чрез анализиране дейността на две организации - Международната организация по стандартизация (ИСО) и Международната спа асоциация (ИСПА). Аналогичен подход е използван и с цел изясняване предмета на дейност на неправителствените организации, чийто обхват е регионален като Европейската спа ассоциация и Австралийската спа ассоциация. Разгледани са и няколко организации, чието действие се ограничава на национално ниво като неправителствени организации с дейност в областта на спа и уелнес туризма на територията на България - Българската асоциация по балнеотуризъм (БАБ), Български съюз по балнеология и спа туризъм (БСБСПА), Национална асоциация по спа и уелнес туризъм (НАСТ), както и Представителство на международната организация за спа и масажи (ИСПАМ). Въз основа на проведените наблюдения на три нива – глобално, регионално и национално е направен сравнителен критичен анализ и по дедуктивен път са изведени предимствата и недостатъците на неформалните форми за регулиране в сектора, което допринася за предлагане на конкретни препоръки за разработване на концептуална рамка на спа у уелнес туризма.

Логичен извод от проведения анализ и очертаване на силните и слаби страни в регламентите на спа и уелнес туризма е необхдимостта от резултати от емпирично изследване за установяване на статус на спа и уелнес услугите у нас, проведено и представено в трета глава на дисертационния труд.

2.3. В трета глава са представени резултатите от оригиналните проучвания на докторанта. В нея след обстойно изучаване и критичен анализ на литературни източници и нормативни документи по проблема е проведено собствено емпирично изследване на спа/уелнес сектора в България. Изследването обхваща репрезентативна извадка от категоризирани хотели, в областта на здравния и балнеолечебен туризъм. Чрез метода на пропроционалната стратифицирана извадка са идентифицирани 30 спа и един уелнес хотел. Чрез специално разработена структурирана анкетна карта са обхванати общо 600 респондента на национално ниво. Основните резултати показват,

че потребителите на спа/уелнес услугите имат бегли познания за тези услуги което се дължи на липса на комуникация с обслужващия персонал, липса на печатни информационни материали, недостатъчно съобразяване на предлаганите услуги със здравословното състояние и липса на изискване за информирано съгласие с клиента за провеждане на някои процедури. Всичко това създава проблеми за адекватен избор и прави невъзможно оценяване на здравния/уелнес ефект от проведените процедури/услугите. Резултатите от проучването са специфични за България, но дават възможност да се идентифицират както таргетни групи потребители, така и предоставя информация за популяризиране и увеличаване интереса към този вид продукти и услуги.

Като резултат от анализ на литературата, нормативната база и изводи от собствени проучвания докторантът доказва, че основен недостатък за регламентиране на здравния вид туризъм е прилагане на дезинтегриран подход, който покрива само определени аспекти от управлението на тези специализирани форми на туризъм - разделение на отговорностите и липса на продуктова детерминираност.

Резултат от разработката е предложеното терминологично отграничаване на формите на здравния туризъм и създаване на точни и ясни дефиниции за неговите под категории спа и уелнес. Разработката завършва с предлагане на концептуална рамка на спа и уелнес туризъм с ясно дефиниране на отделните подкатегории базирани на критериите мотивация и насоченост или сфера на въздействие. Това дава възможност да бъдат разграничении логично медицински спа, уелнес спа и уелнес и съответните единични и комплексни продукти и услуги, създавани от спа и уелнес сектора и да бъдат регламентирани отделни продуктите в сферата на здравния туризъм. Продуктовата регламентация служи за намаляване на проблемите свързани с предлагане на некачествени и/или нискокачествени продукти и защитава правата на потребителите на този вид туристически продукти Като едновременно с това спомага за повишаване потребителската себестойност на предлаганите спа и уелнес услуги и продукти

Предлага се типологизация на специализираните обекти, предоставящи спа и уелнес услуги и продукти на територията на България. Последната има за цел да спомогне за по-ясната профилираност на предлагането в сектора, както и да създаде благоприятни условия за въвеждане на адекватен лицензионен режим на дейността на спа и уелнес обектите. Типологизацията също може да служи като инструмент, с който се противодейства на нелоялните форми на конкуренция между доставчиците на

вътрешния пазар, при условия за лицензиране и категоризиране на отделните типове специализирани заведения.

3. Основни научни приноси

Теоретичните изследвания в областта на спа и уелнес туризма и предлаганата концептуална рамка обхващаща конкретни дефиниции и идентификационни критерии представлява съществен научно-практически принос и в този смисъл може да определим докторската работа като изследване, съдържащо нерешени проблеми от научен интерес, но в значителна степен в практико-приложен аспект. Подробният критичен сравнителен анализ на нормативното устройство и резултатите и изводите от емпиричното изследване в съвременните условия представят добри възможности за усъвършенстване на прилаганите методи и подходи в практиката.

В представеният дисертационен труд могат да бъдат откроени следните приноси с теоретичен и научно- приложен характер:

- Направена е актуализация на термините „спа" и „уелнес" и са формулирани техните дефиниции в контекста на съвременната им употреба;
- Диференцирани са подкатегориите на здравния туризъм.
- Въведени са отграничителни критерии на чиято основа са формулирани определения за медицински-спа, уелнес-спа и уелнес туризъм;
- Предложени са реквизити към продуктовите модели на здравния и туристическия уелнес-спа и уелнес сектори.
- Изведени са основните единични и комплексни услуги и продукти, предлагани от горепосочените два сектора;
- Предложена е класификация на типовете доставчици на спа и уелнес продукти и услуги.

4. Критични забележки и препоръки

Независимо от значителните постижения на настоящата разработка си позволявам да направя някои най-общи забележки:

Дисертационният труд е задълбочено изследване на концепцията спа и уелнес във всички техни аспекти еволюционно - историческо, концептуално и законодателно-

нормативно с известна информационна претовареност, което обременява достигане до конкретните приложно практически резултати.

Независимо от високата информативна стойност на първите дв глави от дисертационния труд те по същество са литературен преглед, макар и с логично изведении изводи. Същността на дисертационния труд е представен основно в трета глава с акцент върху резултатите от емпиричното изследване и на него би могло да се предаде по-голяма тежест в обсъждането.

В края на разработката са набелязани някои от приносите, но би било добре да бъдат по-ясно разграничении изтъкнати в две направления теоретично и научно-практическо приложение.

Авторефератът е изготвен по модела на дисертационната разработка и отразява в съкратен вид най-важните моменти от отделните раздели. Информацията включена в автореферата отразява вярно съдържанието на дисертацията.

6. Публикации във връзка с дисертационния труд

Във връзка с дисертационния труд са представени общо осем публикации от които седем на латиница и една на кирилица. Три от публикациите на английски език са публикувани в научни списания в сферата на туризма, а останалите - в сборници от научни форуми в страната и чужбина.

6. Придобити компетентности съобразно изискванията на образователната и научна степен 'доктор'

В хода на разработване на дисертационния си труд докторантката е придобила компетентности и умения съответстващи на изискванията на научно образователната степен 'доктор', разширила е своите теоретични знания в сферата на спа, уелнес, балнеология, превенция и промоция на здравето, а също така и в законодателната и нормативна рамка, овладяла е умението да работи с научна литература, както и някои епидемиологични и статистически методи; придобила е способност да анализира и коментира самостоятелно получените от литературата и от собствени проучвания резултати, както и да изказва хипотези и да формулира изводи.

Предетавената разработка ми дава основание да считам, че докторантът е придобил научни знания и практически умения съответстващи на третата степен на обучение.

7. Заключение

Независимо от направените критични забележки представеният дисертационен труд съдържа значими научно-приложни приноси и заслужава висока оценка. Дисертацията е написана компетентно и в добър стил. Обемът е внушителен, направени са много анализи, а резултатите са оформени по много добър начин. Направените забележки не могат да повлияят на отличното ми впечатление от дисертацията.

Въз основа на гореизложеното убедено считам, че настоящият труд отговаря на изискванията за докторска дисертация, давам положителна оценка и препоръчвам на Научното жури да присъди образователната и научна степен 'доктор' на Мария Василева.

София, 26 май 2012 г.

Доц. Д-р Людмила Иванова, дм