

Индикаторни методи за устойчиво развитие на SPA туризма в България

Красимира Станева, Стела Балтова

Abstract: *Some indicators for sustainable development of SPA tourism were examined for the very first time in Bulgaria. The main characteristics are environmental quality, HSSR, ecological audit and QMS implementation in SPA branch. The innovative conceptual model for sustainable development using of specific indicators is presented in the study.*

Key words: *SPA tourism, sustainable development, indicators*

ВЪВЕДЕНИЕ

Стратегическото планиране и управление на специализирания туристически сектор изисква анализиране на конкретните параметри на бизнес средата и прилагане на адаптивни подходи към бързо променящите се фактори на средата [1,4]. В този смисъл изборът на подходящи индикатори за устойчивост и въвеждането им е от решаващо значение за целите на стратегическото планиране и поддържане на стабилност на финансовите параметри на сектора. В условията на нарастващ интерес и значение на SPA туризма за населението се налага определянето на ясни показатели за устойчивост на целия процес, които да гарантират непрекъснато интегрирано планиране и управление на услугата. Изборът на конкретен индикатор се илюстрира от връзката между туристическата услуга и оценката на нейното качество от клиента. Колкото е по-ясна, толкова индикаторът се превръща в необходимост и би могъл да се ползва като качествен показател за икономически успех на предлаганата туристическа услуга.

В научната литература и нормативните документи, които са от определящо значение за насоките за развитие на туристическия сектор в България не съществуват разработени индикаторни модели, които се основават на качество на околната среда, качество на използваните природни ресурси за целите на СПА и балнеотуризма и качество на предлаганата туристическа услуга по отношение на здравния риск за клиенти и практикуващи.

Цел на настоящето проучване е да се тестват няколко индикатора за устойчиво развитие на туризма, които успешно се прилагат от Световната организация по туризъм, в каква степен са приложими в български условия и могат ли да са индикативни за SPA и балнеоложкия туризъм в страната.

Основни задачи, произтичащи от целта на проучването:

- оценка на параметрите на околната среда (качество на водите, атмосферния въздух и почвите в района на туристически интерес),
- приложение на екологосъобразни технологии в туристическия сектор: зелена енергия, мениджмънт на отпадъците, кумулирани от туристическата дейност, компостиране, рециклиране, рекултивиране на строителните площадки, наличие на локални пречиствателни станции към всеки хотел, ако отсъства централно решение на проблема и т.н.),
- Оценка на необходимостта и информираността за въвеждане на система за екологичен одит EIR в туристическия сектор;
- оценка на здравния риск за клиентите HSSE;
- приложение на системата за контрол на качеството QMS на предлаганите туристически и бизнес услуги.

ИЗЛОЖЕНИЕ

1. Методология

Проучени са няколко утвърдени балнео и SPA дестинации в района на Велинград, Банско, Белчин и Девин за периода 2010-2012 и 16 хотела, разположени в различни по своята екологична характеристика райони, които предлагат SPA услуги. Тествани са следните индикатори, които са приложими за измерване на устойчивото развитие на туристическия сектор: оценка на здравния риск за клиентите HSSE, оценка на параметрите на околната среда (качество на водите, атмосферния въздух и почвите в района на туристически интерес), приложение на екологосъобразни технологии в туристическия сектор: зелена енергия, мениджмънт на отпадъците, кумулирани от туристическата дейност, компостиране, рециклиране, рекултивиране на строителните площадки, наличие на локални пречиствателни станции към всеки хотел, ако отсъства централно решение на проблема и т.н.), приложение на системата за контрол на качеството на предлаганите туристически и бизнес услуги.

Проучването включва провеждане на екологични изследвания: химичен анализ на подземни води и почвено-газови проби от проучените туристически райони в сертифицирана химическа лаборатория в Залцбург, Австрия. Опробването и анализването на пробите е направено в съответствие със стандартна оперативна процедура на акредитираната лаборатория (СОП 27). Проучвателната мрежа за всеки обект включва десет броя почвени и почвено –газови проби и две от подземни води. Изследвани са за наличие на следните химически елементи: Cu, Zn, Pb, Cd, Mn, SO₄, VTEX и TPH.

За целите на настоящето проучване е проведен и контролен анализ на почви и подземни води от прилежаща територия на землището на гр. Банско.

Обект на анкетното проучване са 16 хотела, разположени в различни по своята екологична характеристика райони. Изследователската мрежа насочва вниманието ни към три различни по своята екологична характеристика географски райони.

Туристическите обекти са разпределени в три анкетни групи (АГ):

АГ₁ - четири хотела, разположени в урбанизирана територия – София, Варна, Бургас, Пловдив;

АГ₂ - четири в планински курорти с добра екологична характеристика на средата

АГ₃ - четири в Черноморската зона.

Използвана е контролна анкетна група от хотели (КАГ), които са разположени в екологично чисти райони, използват основно естествени минерални ресурси за развитието на СПА центровете и е въведен екологичния одит EIR в обектите. КАГ-включва два хотела в морски курорти (Гърция и Турция) и два в планински зони с добра екологична характеристика (Австрия и Германия).

За постигане на достоверни резултати, категоризацията на проучените хотели е еднаква, а самото проучване е проведено двукратно в един и същи туристически сезон за периода 2010-2011 г. Приема се, че така ще се постигне максимална обективност при оценяването на влиянието на параметрите на околната среда върху качеството на предлаганите SPA туристическите пакети.

В проучването са взели участие 16 хотела, техните мениджъри (32), 40 клиенти и 8 представители на професионалните SPA сдружения (табл. 1).

За периода на проучването са анкетирани общо: мениджъри на хотелите (32 бр), мениджъри на SPA центровете (32 бр.), членове на професионални SPA сдружения (16 бр.) и клиенти (80 бр.).

Анкетните листове са изработени специално за настоящото изследване, като са насочени към двете основни целеви групи - мениджърска и професионална и отделен въпросник за клиентите.

Таблица 1. Профил на проучените SPA хотели и целевите групи

Местоположение	Мениджър хотел	SPA мениджъри	Клиенти
АГ 1 урбанизирана зона 4 хотела в София, Бургас, Пловдив, Русе	4	4	10
АГ 2 чиста околна среда 4 хотела в планинска зона Банско, Боровец, Велинград, Рибарица	4	4	10
АГ 3 морска зона 4 хотела в Приморско, Поморие, Албена, Златни пясъци	4	4	10
КАГ 4 хотела Австрия, Германия, Гърция, Турция – 2 планински и 2 морски	4	4	10

Резултатите са обработени статистически, а техният анализ е послужил за избор на индикатори за устойчиво развитие на SPA туризма.

Лимитиращ фактор на проучването

Обобщените резултати от блиц анкета с постоянни клиенти на СПА центрове, свързана с предварителна оценка на влиянието на околната среда върху качеството на СПА услугите имат субективен характер и се определят от основната цел на пътуването на клиентите.

2. Резултати от проучването

2.1. Резултати от проведеното екологично проучване (оценка на параметрите на околната среда и приложение на екологосъобразни технологии в туристическия сектор)

Представяме данните от района на гр. Банско, поради високия потенциал за развитие на еко SPA туризъм целогодишно. Той е добър полигон за последващ мониторинг на индикаторите и подходящ обект за анализи на туристическото развитие.

Химическият анализ на почвени проби показва отсъствие на замърсяване в района с тежки метали и общи въглеродороди.

Получените резултати от проведения химичен анализ установяват стойности на елементите мед, цинк, олово, кадмий, манган и сулфатни йони, общи въглеродороди ТРН и от групата на ВТЕХ в границите на пределно допустимите концентрации за съответната почвена реакция (Наредба №3/2002 г.). Последното е указание за доброто екологично състояние на проучваната територия. Нещо повече, най-високите стойности на изследваните елементи, които отново са под ПДК, са отбелязани по профилна линия, успоредна на натоварено шосе и отстояща на 10 m от него. Последното е категоричен индикатор за доброто екологично състояние в района.

Резултатите от проведения контролен анализ на проби от землището на гр. Банско показват добро екологично състояние на анализирания компоненти - 10 бр. почвени и две водни проби. Не се установи завишено съдържание на тежки метали и въглеродороди в пробите.

В проучения регион няма положително отношение към използване на екологосъобразни технологии. Като цяло разбирането на мениджърския състав се свежда до приложение на разделно събиране на отпадъците, без последващо компостиране и фрагментарно използване на слънчевата енергия като алтернатива

за затопляне на вода. При решението на локални пречиствателни станции към всеки хотел не са използвани добрите практики.

2.2. Резултати от анкетното проучване на мениджърското мнение, свързани с поставените задачи на проучването

Обобщените резултати относно влиянието на чиста околна среда върху добра SPA практика са разпределени както следва: едва 38% от анкетиранияте оценяват положителното въздействие на чиста околна среда върху развитието на туристическия поток. Не се коментира като индикатор за устойчиво развитие.

По отношение на необходимостта от еко одит EIR на хотелите - 72% не желаят да бъде въведен по финансови съображения, 47% от мениджърите не биха отделили специално време за разработване на екологични инструменти за повишаване на продаваемостта на SPA дестинацията.

• Обобщени резултати от анкетното проучване сред професионалните сдружения

Анкетиранияте участници в проучването подкрепят развитието на SPA туризма в чисти екологични райони - 73%, въвеждането на еко одит в хотелите – 42% го подкрепят, би ли могло да се ползват екохарактеристиките за индикатор на успешни бизнес решения в сектора- 35% дават положителен отговор.

• Резултати от анкетното проучване на клиенти на хотелите

Интервюираните клиенти от АГ₁ 100% биха се възползвали от SPA услуги в чиста природна среда, според тях е абсолютно необходим еко одит на SPA центъра, по отношение на качеството на околната среда (92%) го определят като ниско и не би могло да служи като индикатор за устойчиво развитие на сектора .

За АГ₂- 98% дават положителна оценка на качеството на околната среда и оценяват положително влиянието ѝ върху качеството на SPA услугите в избрания хотел. От анкетиранияте 100% дадоха положителен отговор за връзката между туристическа локация и добри еко характеристики, което би могло да се ползва като индикатор за туризъм.

За третата група АГ₃, която е съсредоточена в района на черноморското крайбрежие, резултатите показват, че липсата на добри екологични показатели повлиява негативно върху общата оценка на предлаганите туристически услуги. Качеството на околната среда се определя като добро от 36%, а относно необходимостта от въвеждането на екологичен одит в хотелите, 57% са дали положителен отговор. Не намират връзка между екоиндикатор и успешен бизнес.

За контролната група КГ- категорично изразено предпочитание за SPA хотел в екологично чист район (100%), използване на първични фактори като минералните ресурси, оценяват положителния ефект от ежегодния еко одит на хотелите. Избраните индикатори са ефективен инструмент за оценка на стабилността на финансовите показатели.

3. Дискусия на резултатите

Направен е анализ на моментното състояние на туристическите обекти и възможностите, които се предоставят за SPA и рекреационен туризъм посредством анкетно проучване с няколко целеви групи: мениджъри, клиенти и персонал, ангажирани в туристическите дейности. Отсъствието на система за контрол на качеството QMS, система за оценка на здравния риск HSSE и мениджмънт на генерираните отпадъци от туристическия поток са сериозен недостатък в цялостния управленски механизъм на всеки проучен обект. Сравнителният анализ между получените резултати от проучването в обектите от АГ₁-АГ₃ и тези от контролната група КАГ са указателни за наличие на недооценен ресурс за развитие и управление на SPA туристическите дестинации в страната по отношение приложението на екологосъобразни технологии в туристическия сектор като зелена енергия, мениджмънт на отпадъците, кумулирани от туристическата дейност, компостиране,

рециклиране, рекултивиране на строителните площадки, изграждане на локални пречиствателни станции и качество на компонентите на околната среда. Във възможностите на сектора е да се използва наличната информация, която е свързана с устойчивото управление на минералните води във всеки район и данните от състоянието на параметрите на околната среда. Те биха послужили както при изработката на индивидуалното портфолио на обекта, така могат с.да се разглеждат като специфични инструменти за устойчиво управление на сектора [4]. Проведеният анализ между наличната инфраструктура, категорията на туристическия обект, предлагащ специализираните услуги и приложимостта на екологичните параметри като индикатор за устойчиво развитие на SPA туризма дават основание в да се предложи иновативен модел за анализ и оценка на показателите на SPA туризма в страната. Отсъствието на достатъчна информираност за наличието на добри практики в тази област сред ангажираните професионалисти в SPA сектора от една страна, от друга липсата на мотивация за прилагане на специфични подходи в управлението, които са с доказани резултати в сходни по туристическа структура и природни условия страни, са сериозна предпоставка за промотиране на специализиран, методично насочен към споменатите конкретни проблеми (качество на околната среда, здравен риск анализ, система на качеството и т.н.) модел за оценка на моментното състояние на предлаганите услуги и приложим за прогнози и оценка на риска. От получените резултати се очертава реална възможност и необходимост за прилагане на специализиран концептуален модел, който да послужи при разработването на конкретни бизнес услуги в областта на SPA туризма. Вариантът, който е удачен за приложение тангира с предложения и работещ в района за Балатонското езеро от 1999 г., но носи спецификата на конкретните икономически условия в страната и отразява няколко годишния ни експериментален опит за въвеждане на HSSE , QMS и екологичните критерии в управлението и при общата оценка на SPA туристическите услуги. Тези отделни елементи носят специфична информация, която е насочена към подобряване на качеството на туристическата услуга и продаваемостта на същата [5 , 6, 7].

4. Концептуален модел за прилагане на екологичния индикатор

Последователност при организиране на индикативния подход за устойчиво управление на сектора

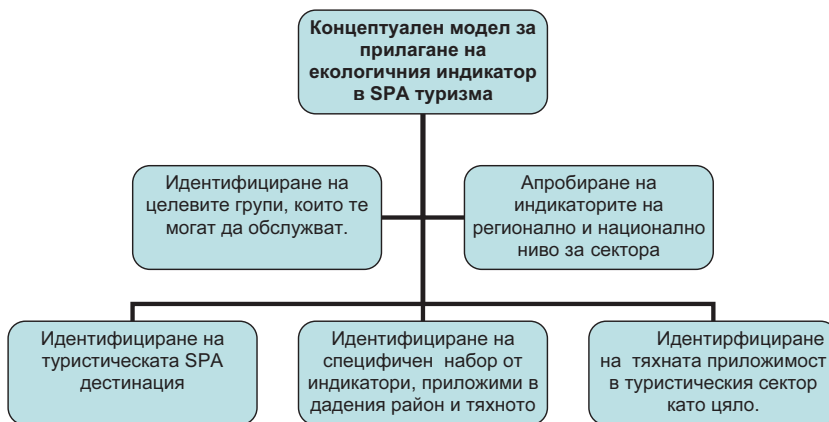
1. Идентифициране на туристическата SPA дестинация.
2. Идентифициране на специфичен набор от индикатори, приложими в дадения район и тяхното документиране.
3. Идентифициране на тяхната приложимост в туристическия сектор като цяло.
4. Идентифициране на целевите групи, които те могат да обслужват.
5. Апробиране на индикаторите на регионално и национално ниво за сектора. (фиг. 2)

Резултатите от разработването на този модел ще повлияят положително върху туристическия поток в дадения район, поради повишаване на качеството на предлаганата услуга. Ще се разшири клиентския профил, тъй като се очаква да се създадат подходящи условия не само за бизнес и уикенд туризъм, а за семеен туризъм и специализирания туристически пакет „гольф - еко SPA туризъм“, който променя визията на страната като дестинация и увеличава възможностите за развитие на сектора [2, 3].

Регламентирането на екологичния индикатор - качествена характеристика на компонентите на околната среда, които са и първични фактори за развитие на SPA туристическите услуги е сериозна предпоставка за постигане на стабилни резултати в условията на динамично развиващ се сектор. Необходимостта от конкретни измерители на успеха за сектора се свеждат до две основни групи – икономически и

екологически. В условията на съхранена околна среда, предлаганият модел има особена стойност, тъй като дава предимства, които ще се отразят и върху собствено икономическите показатели, разглеждани за настоящото проучване: процент на заетите в сферата на SPA туризма спрямо общата заетост в района; специфичен показател- брой на заетите в SPA туризма от местното население в процент от общия брой на заетите в областта на туризма; приходите от SPA туризъм като процент от общите приходи, реализирани в проучваната област; туристически и бизнес обекти, които са анагажирани с предлагане на SPA туристически услуги (оценяват се тези, които са собственост на местни граждани), процентно съотношение на същите спрямо регистрираните търговски дружества в селището; приходи от SPA сектора на туризма и т.н.

Индикаторният модел развива оценъчна система за контрол и самоконтрол на SPA сектора като провокира вниманието на експертите от бранша към значими социално-икономически показатели.



Фиг. 2. Органограма на концептуалния модел

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Устойчивото развитие на SPA туризма предполага допускане на минимални неблагоприятни въздействия върху околната среда и първичните фактори, които са важни условия за неговото развитие в см. качесто на компонентите на околната среда. Доказаната връзка между тези фактори и качеството на туристическата услуга [1, 4, 5, 6, 7], както и резултатите от направеното проучване са сериозна база за разработване на предлаганата концепция. В центъра на модела за устойчиво развитие посредством индикатори са поставени добра околна среда, балансирано развитие на туристическите услуги с респект към природните ресурси, които се ползват за SPA дейностите. Важен елемент е същите да са се използват като надежден индикатор за оценка на процеса на развитие на туризма в даден район. Добър пример е въвеждането на някои показатели като климатични фактори, качество на водите, почвите и минералните води в редица страни с добре структурирана SPA дейност (Унгария-Балатон, Франция-Виши, Австралия- изворите Куинсленд, Австрия - алпийски SPA). Принципно значение има акцентът върху необходимостта от въвеждане на индикаторната система за оценка на състоянието на SPA сектора като регулаторен механизъм на процеса. С въвеждането на предлагания модел ще се постави началото на този специфичен подход в управлението на СПА туризма, който е с традиции в редица европейски страни с високо развит туристически сектор.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Световна организация по туризъм, <http://www2.unwto.org>
- [2] Станева, К. Устойчиво развитие и управление на СПА туризма в екологични райони. 2013, Сб. Докл. БСУ (под печат).
- [3] Станева, К., Ч. Георгиев. Екологични предпоставки за устойчиво развитие на голф и спа туризма в България .2013, Сб. Докл. НВУ-Търново(под печат).
- [4] Станева, К., 2008. Устойчивост на показателите на минералните води от находище Девин, използвани за геотерапевтични цели. : ГМР, 5, 29-31
- [5]. Станева, К., 2013. Предпоставки за устойчиво управление на балнео и SPA туризма в България. ISBN 978-619-160-203-2, Авангард Прима.
- [6] Станева , К. 2013 . Основи на SPA и балнеотуризма. ISBN 978-619-160-202-5. Авангард Прима.
- [7] Baltova, S. The Concept of Wellness Tourism in the National Tourism Policies: a Critical Review and Call for Further Research and Activity to Integrate More Ecosystem Services: the case of Bulgaria, Tobewell Conference, Wageningen, 3-5 September, 2013.

За контакти:

доц. д-р Красимира Станева, СУ «Св. Кл. Охридски»
staneva_krasimira@Yahoo.com; тел.:+359 876 24 22 00;
гл. ас. д-р Стела Балтова, Международно висше бизнес училище – Ботевград,
тел.: +359 2 4001631, baltova.stela@acad.ibsedu.bg

Докладът е рецензиран