

ХАРАКТЕРИСТИКА НА УСЛУГИТЕ В СПА И УЕЛНЕС ЦЕНТРОВЕТЕ НА ДЕСТИНАЦИЯ ВАРНА

Галина Петрова, Тодорка Костадинова

Факултет по обществено здравеопазване,
Катедра по икономика и управление на здравеопазването,
Медицински Университет „Проф. д-р Параскев Стоянов” - Варна

CHARACTERISTICS OF THE SERVICES IN THE SPA AND WELLNESS CENTERS IN VARNA DESTINATION

Galina Petrova, Todorka Kostadinova

Faculty of Public Health, Department of Health Economics and Management,
Medical University „Prof. Dr. Paraskev Stoyanov“ - Varna

РЕЗЮМЕ

В статията са изведени някои предимства, недостатъци и възможности за развитие на услугите в СПА и уелнес центровете във Варна. Изведени са основните фактори за развитие на СПА и уелнес услугите във Варна. Класификацията на различните видове центрове е направена на база основните методи за терапия, възстановяване и разкрояване, използвани в тях. Резултатите от проведено полуструктурирано интервю сред управителите на единадесет СПА центъра на дестинация Варна сочат, че потребителите на услугите са предимно във възрастовата група 40-65 г. с лек превес на жените. Голямото разнообразие от методи за терапия, възстановяване и разкрояване в СПА и уелнес центровете в съчетание с минералните води и благоприятните биоклиматични особености ще позволи на Варна да се утвърди като дестинация за СПА, уелнес и рекреативен туризъм.

Ключови думи: СПА, уелнес, услуги, здравен туризъм

ВЪВЕДЕНИЕ

СПА и Уелнес услугите в рекреативните центрове са съвкупност от дейности, предназначени за поддържането на добро здраве, развитие на социално необходимата физическа дееспособност и възстановяване на организма със средствата, методите и формите на традиционната и алтернативна медицина, на физическата култура, спорта и туризма (2,7,8). Поради значимата им

ABSTRACT

The following article aims to reveal some advantages, disadvantages and opportunities for development of SPA and wellness centers in Varna. The main factors for the growth of SPA and wellness services in the city are presented. Classification of the types of centers is made on the basis of the main therapeutic, recreational and beauty methods applied in the SPA centers. Semi-structured interviews among eleven SPA center managers in Varna are made and the results from them reveal that the main consumers of the above mentioned types of services are in the age group 40-65 and are mainly women. The wide range of therapeutic and recreational methods in SPA centers in Varna as well as the combination of mineral water and pleasant climate conditions allows the city to become a good SPA, wellness and recreational tourism.

Keywords: SPA, wellness, recreation services, health tourism

мисия за обществото практически всеки човек е потенциален потребител на тези услуги.

Целта на изследването е да представи основните характеристики на СПА и уелнес услугите и резултатите от проведено интервю с управители на единадесет СПА и уелнес центрове на дестинация Варна.

ИЗПОЛЗВАНИ МЕТОДИ И МАТЕРИАЛИ

Статията включва теоретични концепции относно състоянието на СПА и уелнес услугите в рекреативните центрове в дестинация Варна; социологически и статистически методи. Проведено е полуструктурирано интервю с мениджърите на единадесет СПА центъра във Варна, от които пет Дневни СПА центъра, пет Хотелски СПА центъра от градски тип и един Лечебно-възстановителен център по въпроси, свързани с портфолиото от услуги, сегментите от потребители, организационната структура и използваните информационни канали за популяризация на центъра.

Основни характеристики на понятията СПА и уелнес

СПА е модерната дума за обединяване на здравословни, релаксиращи и възстановителни процедури. Има няколко теории за произхода на думата „SPA“. В едната се касае за латинската абривиатура на израза „*Salus per aqua*“ или „*Sanitas per aqua*“, чието буквално значение е „здраве чрез вода“. Във втората по популярност става дума за средновековен белгийски град на име Спа с минерален извор, от който хората набавяли ценна вода за лечение на заболяване, причинено от дефицит на желязо. СПА центровете, от своя страна, са част от съвременната wellness култура. Те са предназначени за здрави хора, които желаят да се освободят от напрежението и стреса, да се отпуснат, да възстановят вътрешното си равновесие, да посветят няколко дни или часове на грижи за своето тяло. Минералната вода е често срещан, но не задължителен участник в СПА терапиите. Общото за всички тях е отсъствието на всякакви синтетични продукти – минерални масла, химически емулгатори, консерванти, оцветители. Използват се само съставки с напълно натурален произход (3,7,8).

Фактори за развитие на услуги в СПА и уелнес центровете на дестинация Варна

Някои от по-важните фактори за развитие на СПА, уелнес и рекреативни услуги във Варна са:

- местоположение на града - варненският климат има характер на огромен естествен инхалатор и е подходящ за балнео-климатолечение;
- природни дадености - мек климат с продължително слънцестоене, широко песъчливо и леснодостъпно крайбрежие, полегато морско дъно, гористи местности, природни паркове, минерални извори;
- богато историческо наследство;
- традиции в културните и спортни прояви;

- всички необходими удобства на съвременните стандарти за добра почивка - развита транспортна, информационна, стопанско-административна инфраструктура (1,4,5,6).

Класификация на СПА, уелнес и рекреативни центрове

Според различните локации на СПА, уелнес и рекреативните центрове може да разграничим следните основни видове:

- Дневни спа центрове от градски тип - DAY SPA
- СПА хотели - HOTEL SPA
- Градски СПА център - Sity Hotel SPA
- Термални SPA центрове - TERMAL SPA
- Уелнес и СПА центрове - Wellness&SPA
- Фитнес СПА центрове - Fitness SPA
- Медицински СПА центрове - Medical SPA
- Комбинирани центрове
- Центрове по таласотерапия (7,8).

Всеки един от тези видове спа центрове се създава, за да отговори на специфичните нужди на своите клиенти.

DAY SPA или спа центърът от градски тип предлага на посетителите всичко под един покрив. Тези центрове включват пълна листа от водни и възстановителни процедури, козметични, които могат да продължат от 30 мин. до няколко часа или цял ден (пакет). Основна определяща характеристика на тези центрове е, че не предлагат нощувки. Дневните центрове са подходящи за всички типове клиенти (7,8).

СПА хотели - разположени (изградени) в хотелски комплекси. Тези центрове стават все по-популярни и в целия свят техният брой непрекъснато расте. Хотелските Спа центрове са привлекателни за клиентите, защото те предлагат изключителни релаксиращи възможности за хора, които желаят да избягат от ежедневиия стрес и да съчетаят своята ваканция с възстановителни и релаксиращи процедури (7,8).

Хотелски СПА центрове. Предлагат нощувки и широка гама от допълнителни услуги и клиентите имат възможността да участват в многобройни дейности в зависимост от разположението на хотела. Например, хотелите в планината могат да предложат през зимата ски, сноуборд, разходки с шейни и т.н., а хотелите, разположени на морския бряг - гмуркане, ветроходство и други. В хотелските спа центрове много често се включват зали за аеробика и фитнес (7,8).

Градски СПА център – комбинация между СПА хотел и Дневен СПА център. Най-често се изгражда като част към градски хотел, предпо-

лагащ предимно конферентен туризъм и бизнес посещения (7,8).

Термалните СПА центрове са локализиращи в места с наличие на много минерални извори с доказано благотворно действие за човешкото тяло (7,8).

Уелнес и СПА. Фокусът е основно върху дейности за здравословен начин на живот и подобряване на физическото състояние. В тях работят различни професионалисти като рехабилитатори, диетолози и медицински специалисти. Концепцията е подходяща и за хотел (7,8).

Фитнес СПА - спортен и СПА комплекс, който предлага всички съвременни удобства за активна тренировка и възстановяваща почивка (7,8).

Медицински СПА - предлагат нетрадиционни и алтернативни медицински техники. Екипът основно е съставен от лекари и друг квалифициран медицински персонал. Техниките и процедурите в тези центрове могат да бъдат билколечение, хиропрактика, хомеопатия, акупунктура, физиотерапия и балнеология и т.н (7,8).

Комбинираните SPA центрове – съчетание на два и повече вида концепции за СПА (7,8).

Центрове за таласотерапия – предназначени са за възстановяване и релакс чрез терапевтични процедури, които използват морска вода, сол и водорасли (7,8).

РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

СПА и уелнес услугите във Варна се предоставят от два основни типа центрове - Дневни СПА центрове и Хотелски СПА центрове от градски тип. Проучени са пет Дневни СПА центъра, пет Хотелски СПА центъра от градски тип и един Лечебно-възстановителен център, в който има базови СПА и уелнес процедури.

В Дневните СПА центрове организационната структура е линейна – управител, СПА терапевти, кинезитерапевти, рецепционисти, хигиенисти. В хотелските СПА центрове от градски тип мениджърският екип, управляващ хотела, управлява и СПА центъра. Организационната структура е следната: мениджър на хотел, управител на СПА центъра, рецепционисти, кинезитерапевти. За хигиената в хотелските СПА центрове е отговорен помощният персонал на хотела.

Продуктовият портфейл, предлаган в Дневните и Хотелските СПА центрове е почти идентичен с някои разлики в апаратурата и козметичните продукти, които се използват.

Основните методи за терапия, възстановяване и разкрояване, използвани в централите, са:

- рефлекторни методи, преживели хилядолетия и доказали своята ефективност заедно с лечебните възможности на водата, топлината и движението (чрез терапевт);
- индивидуални и групови занимания, осъществяващи добра двигателна активност и поддържане на тонуса.

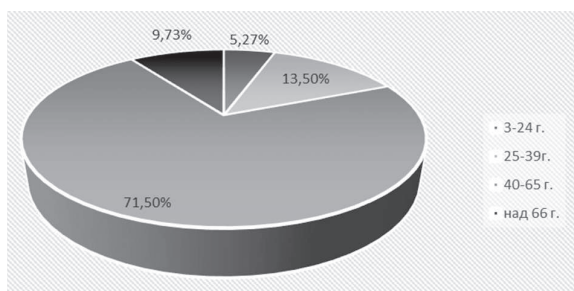
Индивидуалните занимания са в няколко основни направления:

- изготвяне на индивидуална програма с комплексни упражнения, съобразени с личностните особености на индивида, неговия здравословен статус и желания;
- изготвяне на диета за здравословно хранене, според желанията и целите на индивида и здравния му статус;
- лечения при заболявания на гръбначния стълб и ставите, които най-често се извършват с помощта на терапевт във вода (басейн) или на земя (мека постелка);
- рехабилитация след прекарани операции и травми на мускули, сухожилия и стави;
- цялостни програми за възстановяване на физическото и душевно здраве;
- масажи с оздравителен и отморителен ефект;
- терапии за лице и тяло;
- процедури за редуциране на телесната маса;
- сауна;
- парна баня;
- зонотерапия, акупунктура;
- SPA и Wellnes разкрасителни процедури;
- козметика и маникюр.

Груповите занимания включват различни видове аеробика, танци, йога и други. Заниманията се отличават по стил, целева насоченост и степен на интензивност. Разнообразието на груповите програми позволява да се избере подходящо занимание според желанията и физическите способности на потребителя.

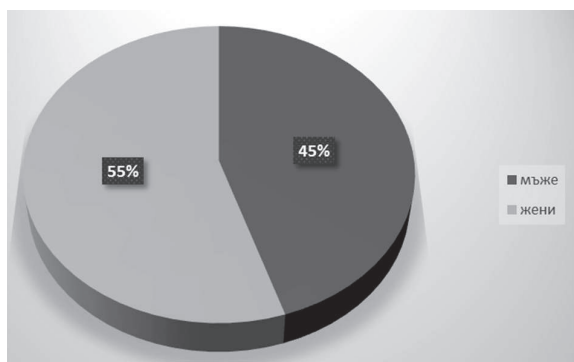
В почти всички центрове на дестинация Варна услугите са индивидуални, единствено в Лечебно-възстановителния център има условия и се провеждат групови занимания като йога, пилатес и други.

Потребителите на услугите в единадесетте СПА центрове на дестинация Варна са в следните възрастови групи: 3-24 г. (5,27%); 25-39 години (13,5%); 40-65 години (71,5%) и над 65 години (9,73%).



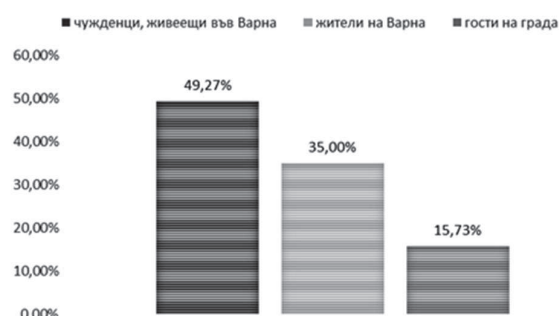
Фиг. 1. Възраст на потребителите

По признака пол разпределението е 55% на 45% в полза на жените, като тенденцията през 2014 г. е към повишаване на процентното съотношение на мъжете.



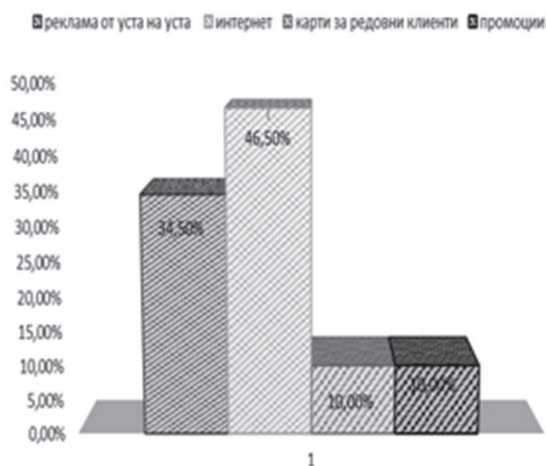
Фиг. 2. Потребители на СПА и уелнес услугите по пол

Сред потребителите преобладават чужденци – около 50% (в значителна степен руснаци), 35% са жители на града, а едва 15,73% са гости на града, посещаващи го заради служебен ангажи-мент (командировка, обучение) или почивка (туристи).

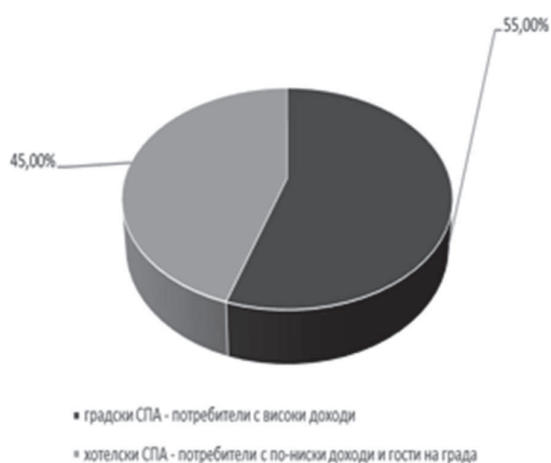


Фиг. 3. Потребители на услугите в СПА центровете във Варна

В девет от единадесет от разгледаните центровете потребителите/клиентите се привличат чрез реклама от уста на уста (34,5%), интернет (46,5%), карти за редовни клиенти (10%) и промоции (10%).



Фиг. 4. Начини за привличане на клиенти



Фиг. 5. Ценова политика на СПА центровете

Ценовата политика на СПА центровете от градски тип е ориентирана към определена целева група (с по-висок социален статус и финансови възможности), докато ценовата политика на хотелските СПА центрове е съобразена с възможностите на група хора с по-нисък доход.

Във всички разгледани центрове има изразена сезонност на услугите, разчита се предимно на летните месеци, когато има засилен туристопоток. През зимните месеци от СПА услугите най-използвани са парната баня, сауната и някои масажи.

Съществуват редица предимства, недостатъци и възможности за развитие на СПА, уелнес услуги в рекреативните центрове на дестинация Варна.

Предимства:

- Благоприятно географско разположение; подходящ и благоприятен климат.
- Сравнително добре изградена туристическа инфраструктура – наличие на високо-

категорийни хотели (четири и пет звезди) и СПА и уелнес центрове.

- Голям обем и сравнително добро съотношение между цена и качество на предлаганите СПА и уелнес услуги.
- Традиции на сътрудничество с руски туроператори.
- Наличие на Закон за устройството на Черноморското крайбрежие.

Недостатъци:

- Липса на адекватна маркетингова стратегия за популяризиране на Варна като дестинация за рекреативен и алтернативен туризъм.
- Липса на стандарти за качество на предлаганите услуги.
- Липса на продуктово разнообразие – еднообразен, сезонно ориентиран продукт.
- Липса на програма за устойчиво развитие.

Възможности:

- Подобряване на имиджа на Варна като СПА и уелнес дестинация.
- Използване на природния и културно-исторически потенциал на региона.
- Възможности за съчетаване с балнеология, SPA и Wellness туризъм, предвид минералните ресурси и СПА и уелнес центрове.
- Разработване на маркетингови програми и дейности за популяризиране на услугите, предоставяни от СПА и уелнес центрове.
- Участие на Медицински университет – Варна в подготовката и развитието на висококвалифицирани кадри в областта на рекреацията, СПА и уелнес услугите.
- Използване на европейските Структурни фондове за развитие.

ИЗВОДИ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основните потребители на услуги в СПА и уелнес центрове на дестинация Варна са във възрастовата група 40-65 г. Почти наполовина са чуждестранните потребители. За привличането на потребители на услуги в СПА и уелнес центрове е необходимо те да бъдат популяризирани в публичното пространство посредством разнообразни програми и дейности. Наличието на благоприятни природо-климатични фактори и минерални лечебни води, в съчетание с биоклиматичните особености, дава възможност в дестинация Варна да се развива и прилага голямо разнообразие от методи за терапия, възстановяване и разкрсяване в СПА и уелнес центрове.

Развитието на спа и уелнес услуги изисква създаване на възможности за многофункциона-

лно и целогодишно използване на наличните ресурси, въвеждане на стандарти за качество на предлаганите услуги, разработване и прилагане на маркетингова стратегия за популяризиране на Варна като дестинация за рекреативен и здравен туризъм.

ЛИТЕРАТУРА

1. Алексиева, И., Стамов, Ст. Специализирани видове туризъм. Ст. Загора, Кота, 2003.
2. Йорданов, Й. Спа и уелнес туризъм, пазарни и технологични аспекти на развитието му в България. София, 2007.
3. Милева, С. Рекреация чрез специализиран туризъм. София, 2004.
4. Мирчев, А. и др. Предварителна оценка на плана за регионално развитие на североизточен район за планиране (2007 – 2013). Варна, 2005.
5. Стаматов, Ст. Българският туризъм – приоритети за развитие. Варна, Славена, 2007.
6. Стаматов, Ст. Съвременният здравен туризъм, алтернативен на туризма през XXI век. // Здравният туризъм – стратегическият потенциал на България. Варна, Славена 2012.
7. Myers JE, Sweeney TJ, Witmer M., 2000. A holistic model of wellness. [HTTP://www.mindgarden.com/products/wells.htm](http://www.mindgarden.com/products/wells.htm)
8. Medical Tourism Association, Wellness Tourism and Medical Tourism: Where Do Spas Fit, May 2011

Адрес за кореспонденция:

Галина Петрова
Медицински Университет
«Проф. д-р П. Стоянов» - Варна
Факултет по обществено здравеопазване,
Гл.ас. в катедрата по икономика и управление на
здравеопазването
e-mail: gal_rumenova@abv.bg