

СИСТЕМИ ЗА СЕРТИФИЦИРАНЕ  
НА ХОТЕЛИЕРСКАТА СУПЕРСТРУКТУРАСтелина СПАСОВА<sup>1</sup>

JEL R30+Z32

Резюме

**Ключови думи:**

Хотелиерска супер-структура, балнеология, СПА туризъм, сертифициране, Европейска СПА асоциация.

В настоящата статия е разгледано състоянието на системите за сертифициране на качеството на балнеолечебните и СПА услуги в хотелиерската суперструктура в България.

Анализът е осъществен чрез използването на метод на индукцията и дедукцията, критичен анализ, метод на сравнението, бенчмаркинг анализ, както и на база анкетно проучване, проведено от автора.

В резултат на извършеното изследване са направени изводи и препоръки, с оглед спазване на новите нормативни изисквания, повишаване на качеството и инвеститорския интерес към хотелиерската суперструктура в областта на балнеологията и СПА туризма.

**Въведение**

Тенденциите в съвременните икономики, в т.ч. и в България, показват ускорено развитие в процеса на трансформиране на икономическите приоритети от производството на стоки към предоставянето на услуги. Като се имат предвид все по-високите изисквания към качеството, не само на стоките и услугите, но и на всички аспекти на производството и обслужването, на цялостното развитие на човека и неговите преживявания, възниква необходимост от разработване и внедряване на системи за сертифициране на качеството на предлаганите балнеолечебни и СПА услуги в хотелиерската суперструктура в България (Паскалева, 2012).

Хотелиерската суперструктура на макроравнище включва всички заведения за пребиваване върху дадена туристическа територия, а на макроравнище – самата сграда на обекта с нейните стил, дизайн, архитектура, помещения и функционални връзки между тях, оборудване и обзавеждане (Дъбева и др., 2013).

До сега, у нас няма цялостни изследвания и специализирани анализи в областта на предлаганите балнеолечебни и СПА услуги в хотелиерската суперструктура. Установяват се разработки по отделни проблеми и ясно се очертава

<sup>1</sup> Катедра Икономика и управление на строителството, Икономически университет – Варна, България. e-mail: stelina@ue-varna.bg

необходимостта от методологически фундамент, който да подпомогне понататъшното развитие и усъвършенстване на процеса. Ето защо са актуални въпросите за комплексен анализ на хотелиерската суперструктура в България на национално и регионално ниво и изследване на проблемите, свързани с качеството на предлаганите услуги.

България разполага с изключително разнообразен рекреационно-туристически потенциал. Голямото богатство и разнообразие на минерални извори, калолечебните суровини и биоклиматичният потенциал на страната ни дадоха тласък за развитието на балнеотуризма през последните години, като предпочитан подсектор.

Целта на автора на тази статия е да се изследва състоянието на системите за сертифициране на хотелиерската суперструктура и по-конкретно на балнеохотели и СПА хотели в България, и на тази основа да се дадат насоки за насърчаване на инвестирането в този област.

За постигане на целта, авторът си поставя следните научни задачи:

- да се направи оценка на състоянието на качеството на предлаганите балнеолечебни и СПА услуги в хотелиерската суперструктура в България;
- да се направи анализ на нормативната материя в областта на балнеологията и СПА туризма в България;
- да се дадат препоръки за подобряване на качеството и внедряване на системи за сертифициране в хотелиерската суперструктура.

Анализът е осъществен чрез използването на разнообразни методи, като метод на индукцията и дедукцията, критичен анализ, метод на сравнението, бенчмаркинг анализ, както и анкетно проучване, проведено от автора.

Авторът се основава на методиката по изготвяне на стандартите за оценяване на Дъбева (2013), която започва с определянето на видовете обекти, които ще се сертифицират. Хотелиерската суперструктура е твърде разнородна, затова стандартизацията винаги се предшества от класификация на заведенията за пребиваване (Дъбева и др., 2013).

### **1. Системи за сертифициране на качеството на предлаганите услуги в балнеохотелите и СПА хотелите**

Нарастващата конкуренция на туристическия пазар принуждава отделните фирми в бизнеса да фокусират вниманието си върху повишаване на качеството като едно от средствата за постигане на предимство пред конкурентите (Стамов, Ст. и Алексиева, Й., 2005).

Отделните съществуващи схеми за управление, оценка и сертифициране на качеството в областта на туризма дават възможност на туристическите предприятия да контролират, поддържат и оптимизират желаното ниво на обслужване. Те се стремят да повишават цялостно качеството на предлаганата от тях услуга, в т.ч. и да разработват висококачествени туристически продукти и услуги, съобразени с изискванията и очакванията на потребителите.

Въвеждането на системи за управление и сертифициране на качеството в туризма допринася за растежа и просперитета на туристическите бизнеси, като подпомага привличането на повече и по-удовлетворени клиенти. Това на свой ред се отразява положително върху приходите и дългосрочната икономическа рентабилност на сектора (вж. фиг. 1).



*Източник: Адаптирано от автора по Нешков, М., Управление на качеството и сертифициране в туризма, проект на ВАРХ & ВТК, Варна, 2007.*

**Фиг. 1. Измерения на тоталното качество в туризма**

Сертифицирането на качеството в туризма дава възможност за:

- повишаване на гаранциите за безопасност;
- масово информиране на потребителите за реалното качество на сертифицираните продукти и услуги;
- повишаване на обема и скоростта на реализация на произведената продукция и оттам – на ефективността на туристическата дейност като цяло;

- повишаване на доверието между продавач и купувач и вземане на решение за покупка;
- формиране на по-високи цени и тяхното нормално възприемане от страна на потребителя на сертифицирания продукт;
- повишаване конкурентоспособността не само на продукта или услугата, но и на работната сила (Нешков, 2007, с. 49).

Туристическата суперструктура е важен компонент на материалната база на туризма. Нейното изграждане и функциониране е основна предпоставка и има решаваща роля за формиране на облика и конкурентоспособността на туристическата дестинация. Хотелиерската суперструктура има първостепенно значение за капацитета, качеството и облика на суперструктурата като цяло. Тя включва заведенията за пребиваване с тяхната категория, капацитет, обзавеждане и оборудване. Категорията и капацитетът на хотелиерската суперструктура играят ролята на мащаб и лимит, според който се изграждат и останалите елементи на суперструктурата – заведения за хранене и развлечения, транспортни съоръжения, търговски, спортно-развлекателни обекти и други (Нешков и др., 2013).

За нуждите на анализа ще използваме класификацията на видовете хотели, включени в Наредба за изискванията към местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения и за реда за определяне на категория, отказ, понижаване, спиране на действието и прекратяване на категорията (вж. табл.1).

Таблица 1

### Класификация на видовете хотели

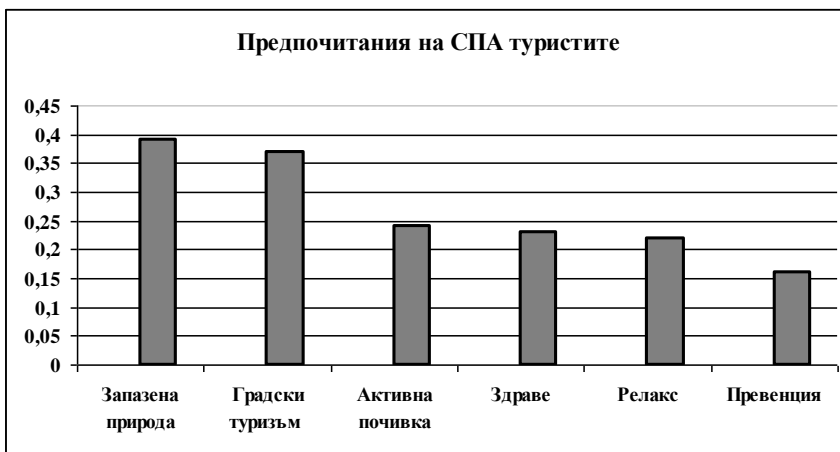
Критерий	Според периода на експлоатация	Според териториалното си разположение	Според предназначението и функциите им
<b>Видове хотели</b>	целогодишни	морски	апартаментен (студиен) хотел
	сезонни	планински	хотел резиденс
		градски	бизнесхотел
			балнеохотел
			СПА хотел
		уелнес хотел	

*Източник: Наредба за изискванията към местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения и за реда за определяне на категория, отказ, понижаване, спиране на действието и прекратяване на категорията.*

Интерес за това изследване представляват балнеохотелите и СПА хотелите, поради което ще разгледаме по-конкретно само стандартите за сертифициране на качеството на предлаганите в тях услуги.

Бързите темпове на развитие в областта на балнеологията и СПА туризма предизвикват значително увеличаване на инвестициите, насочени към обновяване на съществуващата или построяване на нова хотелиерска суперструктура.

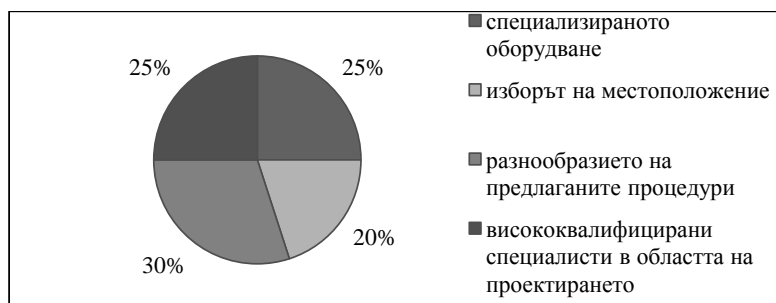
Има няколко фактора, които определят успеха на един балнеохотел или СПА хотел (вж. фиг. 2).



*Източник: Национална стратегия за устойчиво развитие на туризма в България за 2014-2030 г., София, май 2014 г.*

**Фиг. 2. Предпочитания на СПА туристите**

От една страна, това са правилното зонироване и подбор на съоръженията, тяхното групиране в технологична схема, уникалният вътрешен дизайн, който провокира първото впечатление при посещението на СПА центъра, качествено оборудване, но и отличното обслужване. Отличната реклама привлича клиенти, но отличното обслужване ги задържа, като създава чувство на удовлетвореност на клиента (вж. фиг. 3).



*Източник: Собствени проучвания на автора.*

**Фиг. 3. Отговор на въпроса „При проектирането и изграждането на Вашия СПА център на какво отделихте най-голямо внимание?“**

СПА сертификатът, от своя страна, потвърждава, че са налице всички предпоставки за успеха на СПА центъра, което доказва неговата необходимост; той е гаранция за качество.

С цел повишаване на международната прозрачност и честност в конкуренцията, Европейската СПА асоциация (ЕСПА), съвместно с водещи експерти въведе международните сертификати за качество EuropeSpa Med и EuropeSpa Wellness. Сертификатите гарантират качество на предлаганите услуги и удобства в балнеохотелите и СПА хотелите и ги представят на вниманието на туристи, туроператори и здравни застрахователни компании в цяла Европа, чрез официалния сайт на организацията [www.europespas.eu](http://www.europespas.eu), на която са изброени всички сертифицирани обекти.

Чрез Европейския СПА Сертификат, хотелът става част от Европейската СПА мрежа. Ползите от наличието на такъв сертификат са ([https://www.spaconsult.eu/Bg/Услуги/СПА\\_одит\\_и\\_сертифициране/14/](https://www.spaconsult.eu/Bg/Услуги/СПА_одит_и_сертифициране/14/)):

- реклама в работещ уебсайт, адресиран към международни туристи, търсеци СПА услуги;
- широки възможности за презентирание на хотелите с EuropeSpa сертификат – слайд шоу, снимки, възможност за директни резервации;
- опция за сътрудничество и директни резервации с водещия немски туроператор – FIT Reisen, чрез официалния сайт на организацията [www.europespas.eu](http://www.europespas.eu);
- повишаване на заетостта на хотелската база;
- ръст на приходите и съответно на печалбата за собствениците.

Според експертни мнения (по данни от анкетно проучване, проведено от автора с експерти в бранша), сертифицирането на балнеохотелите и СПА хотелите у нас отваря пазара на тези хотели и е пряк път към здравните фондове на Германия (вж. фиг. 4).



*Източник: Собствени проучвания на автора.*

**Фиг. 4. Отговор на въпроса „Необходимо ли е сертифицирането на хотелите/центровете в областта на балнеологията и СПА туризма в България?“**

Въвеждането на системи за сертифициране в България дава възможност за ясно разграничаване на предоставящите качествени услуги балнеохотели и СПА хотели. Това спомага за оформянето и привличането на потребителска група от СПА клиенти. Сертификатът определено е знак за гарантирано високо качество и професионализъм.

Сертифицирането предполага повишаване на стандартите за качество в балнеохотелите и СПА хотелите и има съществено значение за тяхното развитие. От емпирични изследвания (Нешков, 2007, с. 51) се установява, че полученото отличие и подобреният фирмен имидж компенсират усилията и разходите, свързани с подготовката и провеждането на одита за получаване на сертификата.

В Европейската СПА асоциация (ЕСПА) членуват 21 европейски страни с 14 хил. обекта, предлагащи СПА, уелнес и балнеолечебни услуги. ЕСПА разработи правила и критерии (Quality Standards for European SPA's), за да открои

„истинските“ СПА хотели чрез механизма на независимата сертификация. Усвояването на правилата и практическото покриване на тези критерии води до сертификациите СПА хотел, СПА-селище и дори СПА дестинация.

*EuropeSpa* е марката за качество на Европейската СПА асоциация. Тя се базира на система за сертифициране, разработена от браншови експерти, съвместно с научна комисия и се основава на повече от 30 национални и международни закони и стандарти. „Непознаващо граници качество на най-високо ниво в цяла Европа“ – това са принципите на Европейската СПА Асоциация. Всички организации, получили сертификат EuropeSpa, са удовлетворили минимум 80% от всички критерии, както и минималните "КО - критерии", с което те се причисляват към лидерите по качество в Европа. Към тази марка за качество се отнасят следните знаци:

*Първият знак е EuropeSpa Med* – знак за качество за СПА центрове в областта на лечението и здравния уелнес:

- отнася се за балнеохотели, клиники, лечебни заведения и хотели, предлагащи здравни и СПА услуги;
- удостоверява качеството на съответните ресурси за лечение, на инфраструктурата, хигиената, както и на безопасността на гостите;
- предоставя каталог с повече от 1000 критерии;
- дава гаранция по отношение качеството на предлаганите услуги на потребителите, туристически агенции, туроператори и здравни каси;
- гарантира сигурност на потребителите, че ще получат здравни и медицински услуги на най-високо международно ниво.

*Вторият знак е EuropeSpa Wellness* – знак за качество за Уелнес хотелите:

- предназначен е единствено за хотели, чиято философия е насочена към здравето, уелнеса;
- удостоверява качеството в областта на безопасността, уелнес инфраструктурата и адекватното обслужване;
- основава се на каталог с около 1300 критерии;
- дава гаранция по отношение качеството на предлаганите услуги на потребителите, туристическите агенции и туроператорите;
- гарантира сигурност и безопасност за потребителите при резервиране на техния престой в уелнес центъра.

*Третият знак е EuropeSpa Hotel Spa* – знак за качество за всички СПА хотели, предлагащи СПА услуги, който:

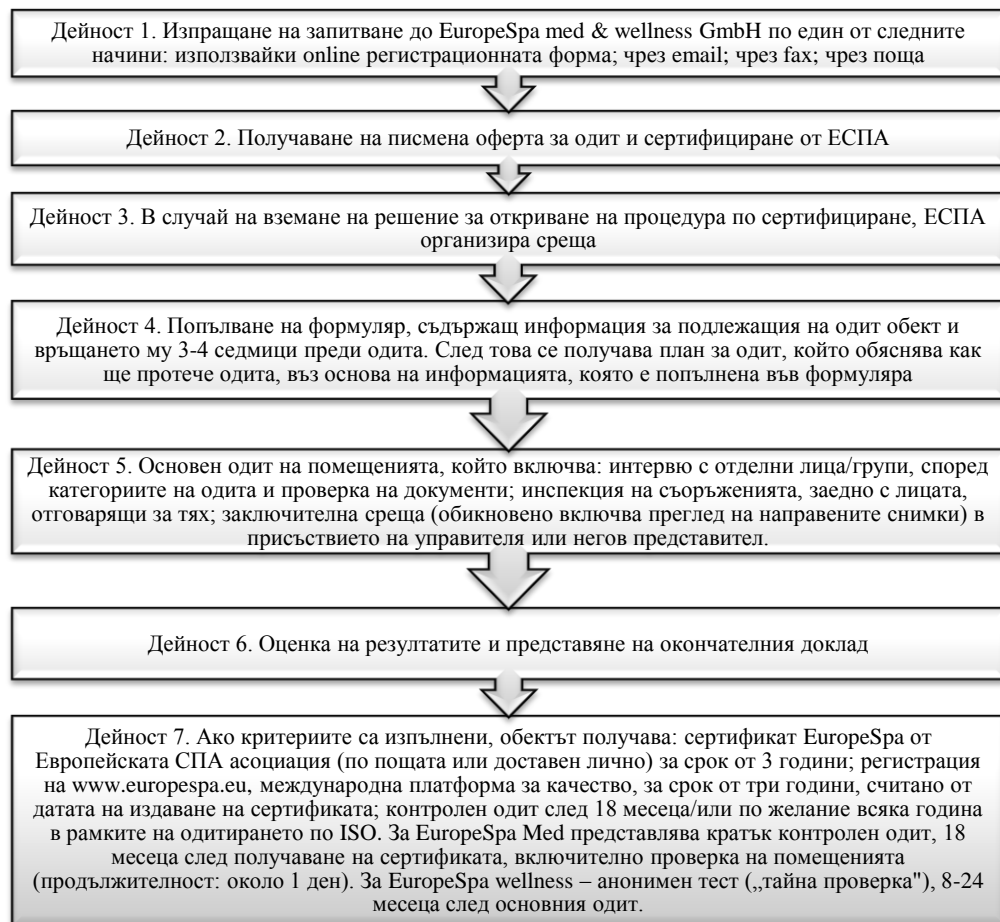
- оценява безопасността и инфраструктурата в най-деликатния от хигиенна гледна точка СПА сектор;



- предоставя каталог с повече от 500 критерии;
- подчертава професионалното и възискателно отношение на хотела към качеството в СПА сектора;
- дава гаранция по отношение качеството на предлаганите услуги на потребителите, туристическите агенции и туроператорите;
- помага на потребителите за идентифициране на хотели с професионално изграден и поддържан СПА сектор.

Голяма част от изискванията, залегнали в стандартите на ЕСПА, са свързани със стандартите ISO и HACCP. Ако един хотелски комплекс ги притежава, няма да бъде трудно да отговори и на останалите критерии (<http://www.alphaquality.org/>).

Процедурата по провеждане на сертифицирането включва последователност от дейности (<http://www.europeanspas.eu/>)(вж. фиг. 5):



*Източник: Собствени проучвания на автора.*

### **Фиг. 5. Процедура по провеждане на сертифициране на ESPA**

Сертифицирането обхваща следните одитирани области (Паскалева, 2012):  
*Одитна област 1. Система за управление и съответствие*

- основни предпоставки за работа, характерни за балнеотуристическите обекти;
- общо съответствие на местните законови разпоредби по отношение на наличните лечебни средства и защитата на околната среда;
- лечебно-терапевтична организация на структурата и развитието;
- управление на качеството и на сигурността;

- аналитично осигуряване на качеството.

*Одитна област 2.* Набавяне (добиване) и предоставяне на местно лечебно средство

- защита на лечебните извори и на пелоида;
- производство на местни лечебни средства и обработване на лечебни средства – пелоид;
- обработване на лечебната вода/водата за къпане, на пелоида;
- съхранение на лечебните средства.

*Одитна област 3.* Лечебно-терапевтични отделения, сектори и процедури

- лекарско отделение;
- употреба на лечебните средства;
- отделение за лечение и почивка;
- отделение за къпане и сауни.

*Одитна област 4.* Подслон

- стаи за гости (пациенти);
- стаи за хора с увреждания.

*Одитна област 5.* Кулинария – места за хранене и кухня

- места за хранене/ресторанти, кухня, складове.

*Одитна област 6.* Организиране на свободното време

- информация за това, какво предлага курортът като допълнителни атракции и възможност за организиране на свободното време.

*Одитна област 7.* Лечебно-терапевтично обкръжение

- общо лечебно-терапевтично обкръжение (вж. фиг. 6).



*Източник: Собствени проучвания на автора.*

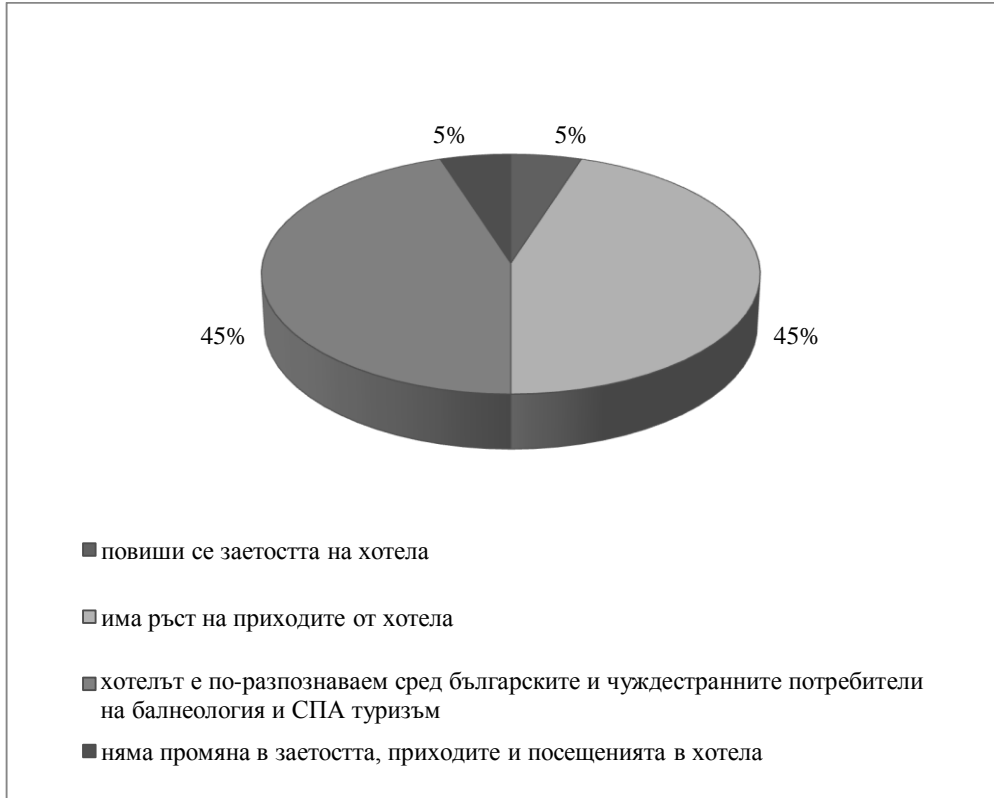
**Фиг. 6. Процес на получаване на сертификат от ЕСПА**

## **2. Оценка на състоянието на качеството на предлаганите услуги в балнеохотелите и СПА хотелите**

В България има 260 СПА хотела, 36 от които членуват в Българския съюз по балнеология и СПА. Осем от хотелите са сертифицирани от ЕСПА и други осем са в процес на сертификация (вж. фиг. 7).

Броят на сертифицираните хотели в България, според европейските изисквания се счита за малък, но това твърдение не е точно. Основната причината за малкия брой сертифицирани хотели е, че ЕСПА е започнала въвеждането на сертификати за СПА хотели от 2009 г.

Асоциацията има дълъг опит с балнеохотелите, за които са разработени около 35 международни стандарта за качество ([http://www.spabusiness.com/pdf/SB\\_issue1\\_2016.pdf](http://www.spabusiness.com/pdf/SB_issue1_2016.pdf)).



*Източник: Собствени проучвания на автора.*

**Фиг. 7. Отговор на въпроса „Какво се промени откакто е сертифициран Вашият хотел?“**

Посоченото по-горе се потвърждава и за развитите европейски държави, в които сертифицираните СПА хотели не са голям брой. Освен това, процесът изисква значителни инвестиции и в период на криза много от собствениците на хотелите не могат да си ги позволят.

Таблица 2

Статистически данни за броя на категоризираните хотели в България

Критерий	Общо хотели 2011 г.	Общо хотели 2012 г.	Общо хотели 2013 г.	Общо хотели 2014 г.
Общ брой категоризирани хотели	3 776	2 758	2 953	3 163
Брой стаи	141 625	150 570	151 120	157 128
Брой легла в експлоатация	283 251	301 140	302 433	314 257
Общо налични нощувки	58 885 218	56 211 341	58 739 766	61 396 232
Общ брой реализирани нощувки	18 855 331	20 252 038	21 617 474	21 698 391
Средна заетост	32,04%	36%	36,4%	35,3%

*Източник: НСИ и ИАОТ.*

Перспективите пред сертифициране на качеството на балнеолечебните и СПА услуги в хотелите у нас са свързани с последните промени в нормативната уредба. Новият, по-строг ред за предоставяне на балнеолечебни и СПА услуги и сертифициране на хотелите у нас вече е факт. В действащия Закон за туризма, е разписано ясно кой има право да назовава хотела си СПА и да предлага уелнес, медикъл и таласотерапевтични услуги.

Приета е специална „Наредба №2 за условията и реда за сертифициране на „балнеолечебен (медикъл СПА) център“, „СПА център“, „уелнес център“ и „таласотерапевтичен център“ на 29 януари 2016 г. Наредбата предвижда в 6-месечен срок от влизането ѝ в сила, всички лица, извършващи дейност в центрове, в които се предлагат балнеолечебни и СПА услуги, да ги приведат в съответствие с новите изисквания и да подадат заявление за сертифициране.

Според промените, които отдавна се очакваха от туристическия сектор, право да използват в наименованието си абревиатурата „СПА“, съответно обозначенията „балнеолечебен (медикъл СПА)“, „уелнес“ и „таласотерапия“ или да предоставят услуги, обединени под наименованията „балнеолечебни“ или „СПА/уелнес услуги“, ще имат само лицата, получили сертификат за такъв хотел. Хотелите ще получават съответния сертификат, ако отговарят на редица задължителни изисквания – за изграждане, обзавеждане и оборудване, обслужване, езикова квалификация на персонала и други.

Сертификатът ще е валиден за срок от 5 години, считано от датата на издаването му. Сертифицираните центрове ще бъдат вписани в специален регистър, който ще е публичен и ще е част от Националния туристически регистър. Сертифицирането има за цел да се установи пригодността на центъра за прилагане на балнеолечебни, съответно СПА услуги. Това ще спомогне за повишаване качеството на предлаганите услуги и гарантиране на правата и повишаване на сигурността на потребителите на тези услуги.

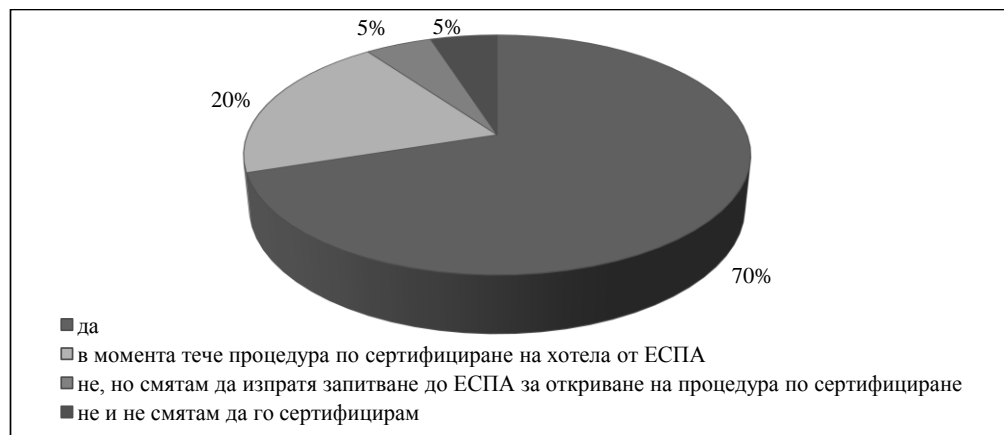
На сертифицираните центрове следва да бъде издадена категорийна символика в зависимост от техния вид, включваща сертификат и табела, които се поставят на видно място в обекта. В закона изрично е посочено, че надписите за вида, наименованието и категорията на туристическите обекти не трябва да въвеждат в заблуждение туриста. Това би трябвало да прекрати лошата практика обекти с едно джакузи и един масажист да поставят СПА в наименованието си и по този начин да създават на страната ни имидж на некачествена туристическа дестинация.

За центрове, които не спазват това изискване, се предвижда категоризиращия орган служебно да промени подвида на обекта, категоризиран като „балнеохотел“ или „СПА хотел“, и да издаде нова категорийна символика за вид на обекта „хотел“. Нормативният документ предвижда минималните задължителни изисквания, на които трябва да отговарят балнеолечебните и СПА центрове по отношение на изграждането, оборудването, обзавеждането, обслужването и предоставяните услуги. Посочени са изисквания и към професионалната и езикова подготовка на персонала.

По данни на Българският съюз по балнеология и СПА туризъм у нас има 3775 хотела, 260 от които се рекламират като балнеохотели и СПА хотели. Според института, строгите изисквания, които държавата въведе ще покрият едва около 60 комплекса.

След провеждането на 18-ия конгрес на ЕСПА на 15-17 май 2013 година в „Гранд хотел Поморие“, България вече категорично стои на Европейската карта, като целогодишна туристическа дестинация. Въпреки кризата през последните години, всяка година в сектора има ръст, както в приходите, така и в броя на чуждестранните туристи.

Приходите от СПА туризъм в момента у нас са между 4% и 6% от общия сегмент, според различни източници, но могат да достигнат 10%, смятат от сектора. България има традиции в балнеологията и хотелиерската суперструктура, в която през последните години са инвестирани над 2 млрд. евро. Освен това, този вид туризъм може да се предлага целогодишно (вж. фиг. 8).



*Източник: Собствени проучвания на автора.*

**Фиг. 8. Отговор на въпроса „Сертифициран ли е Вашият хотел, според стандартите за качество на Европейската СПА асоциация (ЕСПА)?“**

Според Европейската СПА асоциация, при тези природни дадености страната ни може да стане „лечебницата на Европа“, но и държавата трябва да помогне. Направено е много, за да може България да се позиционира на Европейската СПА карта. Оттук нататък трябва да се инвестира в маркетинга и хотелиерска суперструктура. Това са слаби места за страната ни.

Предизвикателство пред сектора е съществуването на хотели, които поставят СПА в емблемата, си без да предлагат необходимото качество на услугата. От БСБСПА разчитат конкурентността и качеството да се повишат след сертифицирането на обектите, предлагащи балнеолечебни и СПА услуги.

### **Заклучение**

В проучването бяха изследвани системите за сертифициране на качеството на балнеолечебните и СПА услуги в хотелиерската суперструктура в България. Анализирани бяха текущото състояние на качеството на услугите в балнеохотелите и СПА хотелите, на основата на анкетно проучване, проведено от автора с експерти в бранша.

Като обобщение на изложеното по-горе, можем да направим следните изводи и препоръки:

- хотелиерската суперструктура изисква внедряването на системи за сертифициране на качеството на услугите, и по-конкретно за балнеохотели и за СПА хотели;



- сертифицирането на балнеохотелите и СПА хотелите може да се осъществи по различните сертификати на ЕСПА;
- процесът на получаване на сертификат от ЕСПА изисква значителни инвестиции и се осъществява по определени одитни области;
- необходимо е да се въведат изисквания към инвестиционните проекти за обновяване и построяване на балнеохотели и СПА хотели, основани на изискванията на международните сертификати за качество EuropeSpa Med, EuropeSpa Hotel Spa и EuropeSpa Wellness;
- да се набележат мерки от собствениците на хотели, инвеститорите, органите на местно самоуправление и държавата за подобряване на маркетинга и инфраструктурата;
- да се проведе информационна кампания от съответните местни власти и държавата по отношение на новите изисквания на нормативната материя за сертифициране на качеството на услугите в балнеохотели и СПА хотели у нас;
- да се прилага строг контрол от Експертната комисия по категоризация и сертификация на туристически обекти (ЕККСТО) по въвеждането и изпълнението на новите нормативни изисквания за балнеохотелите и СПА хотелите по отношение на категорийната символика.

Направените изводи и предложените препоръки, могат да подпомогнат инвеститорите при вземане на решение за инвестиране в системи за сертифициране на качеството на предлаганите услуги в балнеохотелите и СПА хотелите.

### **Литература**

1. България на Европейската СПА карта, сборник от 18-ти годишен конгрес на Европейската СПА асоциация, Поморие, 14-17 май 2013 г.
2. Дъбева, Т. и др. (2013) Сертифициране на качеството на семейното хотелиерство. Варна: Наука и икономика.
3. Закон за водите, обн. ДВ бр. 67 от 27.07.1999, изм. ДВ бр. 101 от 22.12.2015 г.
4. Закон за лечебните заведения, обн. ДВ бр. 62 от 9.07.1999, изм. ДВ бр. 95 от 8.12.2015г.
5. Закон за туризма, обн. ДВ бр. 30 от 26.03.2013, изм. ДВ бр.68 от 2.08.2013 г.
6. Наредба № 2 от 29 януари 2016 г. за условията и реда за сертифициране на „балнеолечебен (медицъл СПА) център“, „СПА център“, „уелнес център“ и „таласотерапевтичен център“, издадена от Министерството на туризма и Министерството на здравеопазването, обн. ДВ бр.11 от 9 Февруари 2016 г.

7. Наредба за изискванията към местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения и за реда за определяне на категория, отказ, понижаване, спиране на действието и прекратяване на категорията, Постановление № 217 от 17 август 2015г. на Министерски съвет.
8. Национална концепция за пространствено развитие за 2013-2025 г., Оперативна програма „Регионално развитие“ 2007-2013, проект, финансиран от Европейския фонд за регионално развитие и държавния бюджет на Република България.
9. Национална стратегия за устойчиво развитие на туризма в България за 2014-2030 г., София, май 2014 г.
10. Нешков, М. (2007) Управление на качеството и сертифициране в туризма. Варна: проект на ВАРХ & ВТК.
11. Нешков, М. и др. (2013) Конкурентоспособност на туристическата дестинация. Варна: ФИЛ.
12. Паскалева, С. (2012) Индикатори и системи за качество в балнеотуризма. София: „Авангард Прима“.
13. Системи за доброволно сертифициране на качеството и устойчивото развитие в туризма, Оперативна програма „Регионално развитие“ 2007-2013, проект, финансиран от Европейския фонд за регионално развитие и държавния бюджет на Република България.
14. Стамов, Ст. и Алексиева, Й. (2005) Хотелиерство: технология, организация и мениджмънт. Стара Загора: КОТА.
15. European Spas Association, Health-Quality-Innovation, [Online] Available at: [http://www.europeanspas.eu/media/66/File/ESPA\\_Brochure/ESPA-Brochure\\_Out2014.pdf](http://www.europeanspas.eu/media/66/File/ESPA_Brochure/ESPA-Brochure_Out2014.pdf) [Отваряно 19 02 2016]
16. SPA business [Online] Available at: [http://www.spabusiness.com/pdf/SB\\_issue1\\_2016.pdf](http://www.spabusiness.com/pdf/SB_issue1_2016.pdf) [Отваряно 19 02 2016]
17. <http://www.alphaquality.org/> [Отваряно 20 02 2016]
18. <http://bubspa.org/> [Отваряно на 21 02 2016]
19. <http://www.europeanspas.eu/> [Отваряно 20 02 2016]
20. <http://www.mh.government.bg/bg/> [Отваряно 19 02 2016 ]
21. <http://www.mi.government.bg/bg/> [Отваряно 19 02 2016]
22. <http://www.moew.government.bg/> [Отваряно 19 02 2016]
23. <http://nsi.bg/bg> [Отваряно 21 02 2016]
24. <https://www.spa-consult.eu/Bg> [Отваряно 21 02 2016]