



Ароматерапията в туризма, хотелиерството и ресторантьорството като иновативен инструмент за повишаване на качеството на услугите – резултати от проекта „Компетенции на бъдещето в сектора на туристическите услуги“ по програма Erasmus+, реализиран от фондация Drogowskaz (Полша) и партньора HRC Culinary Academy (България)

Въведение

Как да създадем изключително клиентско преживяване в хотел или ресторант? Един от все по-често използваните инструменти е ароматерапията – целенасоченото използване на аромати, които влияят върху самочувствието и емоциите на гостите. В проекта по програма Erasmus+ в сектора на професионалното образование и обучение, реализиран от фондация Drogowskaz в сътрудничество с HRC Culinary Academy, бяха анализирани възможностите за използване на ароматерапията като елемент на сензорния маркетинг в туризма, хотелиерството и ресторантьорството. Проектът показва, че подобни решения могат не само да повишат качеството на услугите, но и да развият професионалните компетенции на хората, които се подготвят за работа в сектора на гостоприемството.

Началото на тази въведена добра практика по проекта и на прилагането на решения, предназначени за туристическия сектор, е поставено на срещата на партньорите в България през октомври 2025 г. Тогава заместник-председателката на фондация Drogowskaz Едита Мултажинска-Баджъох проведе вдъхновяващ семинар за ароматерапията и използването на аромати в различни области от живота на всеки от нас. Занятията дадоха начало на последващи дейности и решения, включително на иновативната идея на партньора HRC, който управлява Restaurant Talents <https://www.restauranttalents.bg/>. Ресторантът включи в менюто си панел с аромати като елемент от дегустацията и избора чрез обонянието. Това невероятно преживяване набира все по-голяма популярност и е уникално за ресторантите в София и България. То повишава качеството на услугите за потребителите и клиентите на



Финансирано от
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA.



ресторантьорския сектор, като същевременно обогатява практическите умения на служителите в бранша. Наред с въвеждането на тази ароматна практика бяха разработени и редица вдъхновяващи идеи, които ще бъдат прилагани както от партньорството, така и от ръководителката на друг проект – agility – Магдалена Стушинска-Кривалска, като добра практика за обогатяване на програмата за професионално обучение, насочена към сектора HORECA.

Ароматерапията като инструмент за повишаване на качеството на услугите в сектора на гостоприемството

Туристическият и ресторантьорският сектор все повече се съсредоточават върху създаването на цялостно клиентско преживяване. Гостите, които посещават хотел или ресторант, очакват не само висококачествени услуги, но и атмосфера, която им позволява да се отпуснат и да запомнят мястото. В този контекст все по-голямо значение придобива сензорният маркетинг, тоест управлението на клиентското преживяване чрез въздействие върху различните сетива: зрение, слух, вкус, допир и обоняние. Сред тях обонянието играе особена роля, защото е тясно свързано с емоциите и паметта. Ароматерапията се основава на използването на естествени етерични масла и аромати за подобряване на самочувствието и създаване на приятна атмосфера в дадено пространство. В сектора на гостоприемството ароматът може да изпълнява множество функции:

- да създава атмосфера на спокойствие и комфорт,
- да засилва положителните емоции на клиентите,
- да изгражда отличителна идентичност на мястото,
- да влияе върху възприеманото качество на услугите.

По този начин ароматерапията се превръща в интересен инструмент, подпомагащ управлението на клиентското преживяване.

Както подчертава Анна Саламончик-Мохел, председателка на фондация Drogowskaz и дългогодишна заместник-председателка на Полската туристическа организация, която понастоящем координира дейностите по проекта в Полша, ароматерапията може да има съвсем практическо приложение в сектора на услугите:

В туристическия и ресторантьорския сектор проектирането на клиентското преживяване става все по-важно. Ароматерапията е прост и същевременно много ефективен инструмент, който позволява обогатяване на предлаганите услуги и създаване на изключителна атмосфера на мястото. В дейностите ни по проекта показваме, че дори малки елементи, като целенасоченото използване на аромат в ресторант или хотел, могат реално да повлияят върху възприеманото качество на услугите и удовлетвореността на гостите. Същевременно това е много вдъхновяваща област за развитие на професионалните компетенции на работещите в сектора HORECA.

Приложение на ароматерапията в хотелиерството и туризма

В хотелиерството ароматерапията все по-често се използва като елемент за изграждане на първото впечатление и за осигуряване на комфортен престой на гостите. Още на рецепцията и в лобито подходящо подбраният аромат може да създаде атмосфера на гостоприемство и спокойствие след пътуването. В много обекти се използват деликатни цитрусови, лавандулови или дървесни аромати, които подпомагат отпускането. Системите за дифузия на аромати могат да се използват и в хотелските стаи, където фините аромати повишават комфорта на гостите по време на престоя им.

Естествена област на приложение на ароматерапията са и зоните за СПА и уелнес, където ароматите на етеричните масла подпомагат релаксацията и възстановяването. В някои обекти аромати се използват и в конферентните зали, където цитрусовите или ментовите аромати могат да подпомогнат концентрацията на участниците в срещите.



Финансирано от
Европейския съюз



Също толкова важна област за използване на ароматерапията е храненето в хотелите и ресторантите. В кухнята ароматът играе особена роля, тъй като е пряко свързан с възприемането на вкуса и влияе върху начина, по който гостите оценяват ястията. Ароматите на пресни билки, подправки или цитруси могат да подчертаят характера на сервираните ястия и да създадат приятна атмосфера в ресторанта. В много ресторанти се използват естествените аромати на приготвяните ястия, като уханието на прясно изпечен хляб, кафе, ванилия или канела, които стимулират апетита и обогатяват кулинарното преживяване.

Все по-често се появяват и по-иновативни решения, основани на целенасоченото използване на ароматерапията като елемент от проектирането на гастрономическото преживяване. Ресторантите могат да използват аромати, съобразени с характера на кухнята – например босилек и риган в средиземноморската кухня, лимонова трева в азиатските ястия или розмарин и мащерка в месните ястия.

Този подход позволява създаването на цялостно сетивно преживяване, което съчетава вкус, аромат и атмосфера на мястото и допринася за положителната оценка на качеството на услугите от страна на гостите.

Ароматът е един от ключовите елементи, които влияят върху възприемането на вкуса. Подходящо подобрите аромати могат да стимулират апетита, да засилят възприемането на ястията и да създадат изключителна атмосфера в ресторанта. В ресторантьорството ароматерапията може да се използва по няколко начина. Най-естественото решение е използването на аромати, свързани с приготвяните ястия, като уханието на прясно изпечен хляб, кафе или билки. Все по-често обаче се появяват по-усъвършенствани решения, при които ароматите се използват целенасочено като елемент от проектирането на клиентското преживяване. Например тематичните ресторанти могат да използват аромати на средиземноморски билки, цитруси или подправки, характерни за съответната кухня. Подобни решения обогатяват кулинарното преживяване на гостите и могат да повишат удовлетвореността им от посещението в ресторанта.

Благодарение на подобни решения ароматът се превръща в неразделна част от преживяването по време на хотелския престой. Важни са и осъзнатият избор и практическото приложение, съчетани със задълбочени познания на персонала в туристическия сектор, както подчертава **Йоанна Милева, директор на HRC**: *Съвременният хотелски гост очаква не само комфортна стая и висок стандарт на обслужване, но и преживяване, което ангажира сетивата и поражда положителни емоции. Подходящо избраната ароматерапия може да се превърне във важен елемент, който обогатява хотелската оферта, повишава качеството на услугите и създава изключителна атмосфера, благоприятстваща релаксацията и доброто самочувствие на гостите.*

Добра практика – ароматерапия, интегрирана в ресторантското меню

Една от иновативните идеи, анализирани в рамките на проекта Erasmus+, е концепцията за съчетаване на кулинарното преживяване с ароматерапия чрез възможността гостът на ресторанта да избере аромат. Решението се основава на идеята за сензорен маркетинг, при който гастрономическото преживяване се обогатява с допълнителен елемент – целенасочено избран аромат, съпътстващ храненето.

В предложения модел клиентът на ресторанта получава специално ароматно ветрило, съдържащо няколко мостри на аромати, съответстващи на различни категории ястия. Ветрилото служи като интерактивен инструмент за избор – гостът може да помирише отделните ароматни нотки и да реши кой аромат най-добре съответства на предпочитанията му и на избраното ястие от менюто.

След като направи своя избор, гостът посочва основната ароматна нотка, която ще съпътства сервирането на ястието. След това персоналът на ресторанта или системата за дифузия на аромати въвежда деликатно избрания аромат в пространството около масата. Ароматът е фин и служи само като фон на кулинарното преживяване, без да доминира над естествения аромат на ястието.

Предлаганите ароматни нотки могат да бъдат съобразени с вида на кухнята или характера на ястието, например:

- босилек или риган – за средиземноморски ястия,
- лимонова трева или джинджирил – за ястия от азиатската кухня,
- розмарин или мащерка – за месни ястия,
- лимон или лайм – за рибни ястия,
- ванилия или канела – за десерти.

Използването на ароматно ветрило позволява на гостите на ресторанта да участват активно в създаването на собственото си кулинарно преживяване. Изборът на аромат се превръща в елемент от взаимодействието с менюто и в допълнителен фактор за изграждане на атмосферата при посещението в ресторанта.

Подобно решение позволява създаването на персонализирано гастрономическо преживяване, което ангажира обонянието и засилва възприемането на ястията. Същевременно то е интересен пример за добра практика, показващ как ароматерапията може да се използва в ресторантьорството като инструмент за повишаване на качеството на услугите и за отличаване на ресторантската оферта на пазара.

Erasmus+ и развитието на професионалните компетенции в туристическия сектор

Проектът, реализиран от фондация Drogowskaz и партньора от България, показва, че въвеждането на съвременни концепции – като сензорен маркетинг или ароматерапия – може да подпомогне развитието на професионалните компетенции на обучаващите се в секторите на туризма, хотелиерството и ресторантьорството.

Участниците в проекта имаха възможност да се запознаят с нови методи за изграждане на клиентското преживяване и с иновативни решения, използвани в сектора на гостоприемството. По този начин те развиха компетенции, свързани, наред с друго, с:

- проектирането на клиентски преживявания в туристическите и ресторантьорските услуги,
- използването на сензорния маркетинг в професионалната практика,
- творческия подход към проектирането на услуги,
- международното сътрудничество и обмена на добри практики.

Международното сътрудничество между партньорите от Полша и България позволи обмен на опит и запознаване с различни подходи към професионалното образование в Европа.

Ароматерапията може да бъде съвременен и творчески инструмент, подпомагащ повишаването на качеството на услугите в туризма, хотелиерството и ресторантьорството. Подходящо подобренията аромати влияят върху самочувствието на клиентите, обогатяват кулинарните преживявания и помагат за изграждането на изключителна атмосфера на мястото.

Резултатите от проекта Erasmus+ показват, че включването на подобни теми в програмите за професионално образование може да подготви бъдещите служители в сектора на гостоприемството за прилагане на съвременни решения в професионалната практика.

Каним ви да изтеглите нашите резултати от уебсайта



Финансирано от
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA.



ФОНДАЦИЯ DROGOWSKAZ – КООРДИНАТОР (ПОЛША)

<https://fundacjadrogowskaz.pl/produkty/>

Facebook:

<https://www.facebook.com/profile.php?id=61558189992653>

HRC CULINARY ACADEMY – ПАРТНЬОР (БЪЛГАРИЯ)

<https://www.hrcacademy.com/en/>

Facebook:

<https://www.facebook.com/HRCAcademy>

За партньорството

Проектът се реализира от международно партньорство между три организации, които обединиха своя опит, за да подпомогнат повишаването на качеството на услугите в сектора на гостоприемството. Координатор на проекта е фондация Drogowskaz – организация с богат опит в образованието за възрастни и развитието на туристическия сектор. Фондацията реализира обучителни проекти, насърчава устойчивия туризъм и достъпността на услугите, а екипът ѝ съчетава компетенции в областта на образованието, популяризирането, изследванията и развитието на туристически продукти.

Партньор по проекта е Академията за приложни науки в Нови Тарг – висше училище с професионална насоченост и 25-годишен опит в практическото обучение. Институцията предлага образователни програми в областта на туризма, рекреацията, управлението на HoReCa, дигитализацията и предприемачеството, като същевременно си сътрудничи с местния бизнес и подпомага развитието на достъпно образование.

В проекта участва и Частният професионален колеж HRC Culinary Academy (България) – утвърдено училище за професионално обучение в областта на кулинарията и сектора HoReCa. Институцията предлага акредитирани образователни програми, професионални курсове и международни стажове, като обучава бъдещи специалисти в съответствие с актуалните изисквания на пазара.

Резултати от проекта

Резултатът от международното сътрудничество между партньорите е набор от практически инструменти, подпомагащи развитието на професионалните компетенции в туристическия и ресторантьорския сектор. В рамките на проекта бяха разработени наръчник за кадрите в туризма, три образователни пакета, посветени на устойчивия, достъпния и продуктивния туризъм, както и доклад за оценка на тестването на подготвените материали.

Всички резултати ще бъдат предоставени на три езика, което увеличава тяхната достъпност и възможностите за използването им в различни европейски държави.

Финансиране

Проектът се реализира с подкрепата на програма Erasmus+ в сектора на професионалното образование и обучение.



Финансирано от
Европейския съюз

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче принадлежат изцяло на техния(ите) автор(и) и не отразяват непременно възгледите и мненията на Европейския съюз или на Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). За тях не носи отговорност нито Европейският съюз, нито EACEA.

