

**ТОМ XLІ. КНИГА 2. СЪДЪРЖАНИЕ**

<i>Габриел Мoиса,</i> Фалшификации на историята в годините на комунистическия режим. Титулеску преди написването на официалната история	9
<i>Игор Николаев,</i> Трансформация на партийно-политическата система на Съветска Украйна и на България през 20-те години на ХХ век - сравнителен анализ	20
<i>Неделчо Неделчев,</i> Българско информационно пространство, историческо наследство и разделение	26
<i>Мария Костурова-Парашикевова,</i> Проблемът за източника и съдържанието на морала като духовно явление	33
<i>Тинка Иванова,</i> Някои актуални педагогически възгледи на Русо за възпитателя	38
<i>Светлозар Димитров,</i> Базисни елементи на психичния живот във възгледите на Уилфред Бион и тяхното отношение към формирането на менталния капацитет на личността при състояния на сериозна психична увреденост	44
<i>Иванка Йонова, Албена Янакиева,</i> Процесът на бюджетиране като част от стратегическото управление	51
<i>Ивайло Михайлов,</i> Трансформирането на дълг в собственост като способ за реструктуриране на банковите баланси	58
<i>Маруся Любчева, Цанко Иванов, Дончо Керемидчиев, Цветелин Панчев,</i> Изследване на нагласите на бизнеса в Бургас по отношение на иновациите и стратегииите за развитие	67
<i>Иван Димитров, Петко Янъзов,</i> Анализ на етапите при проектирането на бизнес процесите	74
<i>Кирил Петров,</i> Необходими промени в маркетинговата политика на компанията при дигитализираща среда	82
<i>Братой Копринаров, Стоян Маринов,</i> Глобализация и тенденции в развитието на здравния туризъм	90
<i>Златина Караджова,</i> Управление на конкурентоспособността на българския туристически продукт	98
<i>Стоянка Петкова, Ивелина Стратева,</i> Определянето на стратегическите връзки по дейности като ключов подход в контролинга	106
<i>Дончо Керемидчиев, Цветелин Панчев,</i> Внедряване на малки студентски групи по усъвършенстване на дейността в Университет „Проф. д-р Асен Златаров“	113
<i>Иван Димитров,</i> Система за подпомагане на решенията при управление на приходите в хотелиерството	120

<i>Христина Михалева,</i> Процес на вземане на решение за покупка на техника за дома	128
<i>Катя Илиева,</i> Операционни характеристики на туристическия информационен център - Бургас	135
<i>Минчо Полименов,</i> Съвременни аспекти на тематичния ресторантьорски продукт	141
<i>Соня Стефанова,</i> Социално-психологически аспекти на туристическото обслужване	146
<i>Светла Шопова, Йордан Гавраилов,</i> Перспективи за повишаване на конкуренто-способността на spa и wellness услугите в България	152
<i>Георги Вдовичин,</i> Актуални проблеми на подготовката и реализацията на кадри за туризма	155
<i>Соня Стефанова,</i> Визуалната психодиагностика и нейното приложение в туризма	159
<i>Мими Стойчева,</i> Стратегически приоритети, подходи и механизми за иновиране на здравната реформа в Република България	165
<i>Варвара Панчева,</i> Съвременни подходи, механизми и инструментариум за повишаване качеството на болничните сестрински грижи	174
<i>Валентин Василев,</i> Съвременни подходи при лечение и профилактика на диабетното стъпало	180
<i>Златина Иванова,</i> Клиентът – жертва или победител в ценовата война между аптеките	183
<i>Златина Стоянова-Борисова,</i> Теоретико-приложни аспекти при профилактика на деца с наднормено тегло	185
<i>Галина Терзиева,</i> Предпазване от травми. Медико-социални и педагогически аспекти	190
<i>Майя Атанасова,</i> Усъвършенстване методиката на провеждане и оценяване на преддипломния стаж на студенти от специалността „медицинска сестра“	197
<i>Светлана Георгиева, Гергана Ангелова-Попова, Радослава Димитрова,</i> Дневен център към дом за медико-социални грижи за деца „Вяра, Надежда, Любов“ – Бургас – в помощ на децата с аутизъм и техните близки	201
<i>Гергана Ангелова-Попова,</i> Потребности и очаквания на родителите на деца с аутизъм от специализираните дневни центрове	206
<i>Детелин Костадинов, Иван Карагъзов,</i> Интегрираното обучение и информираността на родителите на деца със специални образователни потребности	211
<i>Майя Атанасова,</i> Проявата на дефицит в общуването в ранното детство и отражението му в	219

развитието на индивида	
<i>Елена Дичева,</i> Социалният педагог и взаимодействието му с ученици с акцентуации в характера	222
<i>Мария Дишкова,</i> Кога социалният педагог придобива умения да комуникира	230
<i>Антонина Недкова,</i> Критерии за формиране на комуникативни умения и компетентности в колежанското образование по туризъм	236
<i>Елена Петкова,</i> „Децата коригират възрастните“ – един нетрадиционен андрагогически модел за екологично възпитание	242
<i>Антонина Недкова,</i> Показатели за оценяване качеството на дистанционното обучение	245
<i>Маргарита Терзиева,</i> Работа с народни песни и приказки в условия на ромски билингвизъм в началното училище	251
<i>Георги Димитров,</i> Управление на спортната дейност в допълнителния час по физическо възпитание	256
<i>Дечко Игнатов,</i> Подвижните игри в начална училищна възраст – основен фактор за формиране на детската личност	260
<i>Георги Димитров,</i> Мотивационната функция на спортно-развлекателното управление в туристическата индустрия	267

## FALSIFICATION OF HISTORY IN COMMUNISM. TITULESCU BEFORE WRITING THE OFFICIAL HISTORY

Gabriel Moisa

## ФАЛШИФИКАЦИИ НА ИСТОРИЯТА В ГОДИНИТЕ НА КОМУНИСТИЧЕСКИЯ РЕЖИМ. ТИТУЛЕСКУ ПРЕДИ НАПИСВАНЕТО НА ОФИЦИАЛНАТА ИСТОРИЯ

Габриел Моиса

*E-mail: gabimoisa@hotmail.com*

### ABSTRACT

*Nicolae Titulescu's case and his rehabilitation done by the Romanian historiography in the years of the communist regime represent a model of recycling the past according to the needs of the present. It has become a certainty that, if needed, history could be rewritten according to the current ideological imperatives. This is the teleological approach of the historical writing where the past is seen in terms of the present. Without passing judgements of absolute value on the above mentioned aspects, Nicolae Titulescu's presence in the main tensioned moments of the Romanian-Soviet relationships of the '60s-'80s, after having been a taboo for the previous two decades, makes us think that Titulescu was firstly instrumentalized for ideological and political purposes, and secondly for reasons that focused on finding out the historical truth.*

**Key words:** *Nicolae Titulescu, communism, ideology, historiography, politics*

Nicolae Titulescu (1882-1941) was an extremely important personality of the Romanian and European diplomacy during the two World Wars. For almost four decades, he played an important role in Romania's public life becoming, during the inter-war period, one of the most prominent personalities of the international life. He was minister of finances (1917 and 1920-1921), delegate at the Paris Peace Conference (1920), minister plenipotentiary in London (1922-1927), minister of the foreign affairs (1927-1928 and 1932-1936), Romania's permanent delegate (1920-1936) at the League of Nations (where he was elected president in 1930 and in 1931, being the only person who held this position twice). He became famous for his outstanding rhetorical talent attended by a vast documentation and a rigorous argumentation.

Nicolae Titulescu initiated a series of diplomatic contacts with the USSR where Maxim Litvinov, head of the Russian diplomacy, accepted serious discussions on the fate of Bessarabia, being on

the point of acknowledging the integration of this historical Romanian province to the Great Romania in 1918. This situation led to Nicolae Titulescu's being overlooked for a good period of time after 1945 due to the fact that Bessarabia was annexed to the Soviet Union under the name of the Moldavian Soviet Socialist Republic. Any remark on Bessarabia was strictly forbidden by the communist regime that was then in power in Romania. Under the circumstances, Nicolae Titulescu, besides being considered a "retrograde" together with the entire inter-war Romanian political class, *had* also *sinned* for having negotiated with Maxim Litvinov on the issue of Bessarabia. Consequently, his name fell into oblivion. This aspect also marked his historiographical destiny for a very long period of time after World War II. Nicolae Titulescu was re-evaluated, but only on certain segments of his activity and only when the communism with national emphases made its appearance.

Before 1948, year that was marked by fundamental changes in the Romanian society and historiography, Nicolae Titulescu meteorically returned to the researchers' attention. Living in France after 1937, he continued to criticise Fascism and Nazism as well as Romania's direction in foreign politics after 1939. Nicolae Titulescu died on March 17<sup>th</sup>, 1941 at Cannes. The event was little propagated through the media in Romania since the pro-German Ion Antonescu government did not agree to Titulescu's point of view on Romania's current foreign alliances. Consequently, during 1941-1944, Nicolae Titulescu was little discussed in Romania. Only in 1945, four years after his death, Beno Brănișteanu published a book entitled *Nicolae Titulescu. Recollections. Notes. Considerations (Nicolae Titulescu. Amintiri. Note. Reflecții)*. The 107 pages, written according to the author "*all in one breath since the day I found out about Nicolae Titulescu's death*", [1] included a series of recollections, considerations and notes on Nicolae Titulescu. The book was written from memory, with no documentation or press what so ever, as the two, Nicolae Titulescu and Beno Brănișteanu had been close friends. Beno Brănișteanu presented Titulescu's personality in an almost exclusively positive light, praising Romania's foreign politics set up by Titulescu on maintaining the solidarity of the smaller states that came out victorious in World War I and on trying "*to come to an agreement with Russia in order to maintain Great Romania's territorial integrity*".[2] Nicolae Titulescu's only weak point was that he had not become a member of any political party, thus isolating himself from the internal political life. His long absence from the country led to his withdrawal from the Romanian diplomacy. According to Beno Brănișteanu, Nicolae Titulescu was "*an unhesitating patriot*", [3] this being the dominant feature of his personality.

During the regime of "popular democracy", 1945-1948, the name of Nicolae Titulescu would be barely heard. After the communist regime came into power in 1948, Nicolae Titulescu disappeared completely from the historiographical stage. His name was not even mentioned, as if this personality had never existed. Almost all inter-war historians ended up in prison and those who were not imprisoned were dismissed, anathematized in public institutions such as archives or research institutions where they had no contact with the public.

Under these circumstances, "specialists" made their appearance in the Romanian historiographical field who had nothing, or almost nothing, in common with the historical research. Their leader was Mihail Roller. Historical research entered a unique stage where the tone was set by the political leaders. The new historians were translating the new guidelines regarding the historical writing so that they could be understood by the masses. Nicolae Titulescu could not find a place in this new type of historiography. For several years, 1948-1956, the Romanian historiography was limited to the well-known *Romania's Histories (Istoriile României)*, subsequently *The History of the PRR (Istoria R.P.R.)*, where Nicolae Titulescu's name was barely mentioned and only in negative contexts. The Romanian historians adopted ad litteram the harsh Soviet concept on Romania's inter-war foreign politics. According to this concept, the entire Romanian diplomacy was "*anti-Soviet, governments sheltered all anti-Soviet adventures turning the country into an anti-Soviet pawn*". [4] The setting up of the League of Nations was seen, in agreement with the point of view of the Soviet historiography, as an act of the "Western imperialists" against the Soviets. And this represented the main reason why the political system conceived by the League of Nations had failed. Moreover, the League of Nations was nothing but a tool in the hands of the United States, Great Britain and France to dominate the world. Since Nicolae Titulescu was one of the artisans of the League of Nations as well as its president in 1930 and 1931, it is easy to understand why he could not be accepted by the new historiography. On the other hand, the same *The History of the PRR (Istoria RPR)*, signed by Mihail Roller as coordinator, considered that the politics led by "*the bourgeois-landlord governments was anti-Soviet and helped to prepare the anti-Soviet war*". [5] Moreover, the governments that led the country during the two World Wars "*continued the same hostile politics against the USSR, even if the Soviet government constantly led a politics of peace with the Romanian state*". [6] Nicolae Titulescu, who was a member in several inter-war governments, could not be reconsidered in this context either. The content of the negotiations between Nicolae Titulescu and Maxim Litvinov from the '30s was barely mentioned, these negotiations failed "*exclusively*

*due to the Romanian government's anti-Soviet position*"[7]

Stalin's death, followed by the refining of Romania's internal politics, led to several changes in historiography. Under these circumstances, Nicolae Titulescu began to be re-evaluated. Modestly at the beginning, more evidently later. This process had to be initiated by one of the regime's official ideologists. This ideologist was Petre Constantinescu Iași who, in an article from 1961, debated upon Nicolae Titulescu's personality.[8] The event took place on the 80<sup>th</sup> anniversary since the birth of this great diplomat. The article was signed by Petre Constantinescu Iași and by a younger researcher, I.M. Oprea. I.M. Oprea's name next to that of Petre Constantinescu Iași meant both that Titulescu received the official approval of being revised and that I.M. Oprea was the one assigned to do this. The following years consecrated I.M.Oprea in this direction. He elaborated several papers, now reference papers, where Nicolae Titulescu was only described to a certain extent since he was still a *bourgeois* statesman, and this time using a different tone, not negative. This gesture of reinstatement was not accidental since the early '60s marked a growing disagreement in the Romanian-Soviet political relationships in the context of the Valev Plan and of the Chinese-Soviet disputes regarding the path of communism. Romania joined the Chinese point of view according to which each communist country had the right to choose its own path of building communism.

The tone of the above mentioned article does not differ very much from the tone used to describe Romania's inter-war foreign politics that is found in the textbooks coordinated by Mihail Roller. However, the authors could detect the first bright point of Romania's inter-war diplomacy in the person of Nicolae Titulescu who was "*one of the few statesmen of the bourgeois-landlord Romania who promoted a politics of holding back the international Fascism*".[9] This was an evident untruth since Romania's inter-war foreign politics was loyal to the alliances with France and Great Britain till the spring of 1940 when France was invaded by Germany. Redrawing Nicolae Titulescu's personality at one stroke of the pen became very interesting and, according to a more frequently used pattern, the image of the re-evaluated personality could not be exclusively positive. Firstly, historians pointed out Titulescu's limits as a bourgeois

politician who did not embrace the socialist ideals. However, the positive side of his personality was highlighted, meaning by this that Titulescu was the artisan of Romania's closeness to the USSR, thus he was animated by patriotic feelings showing concern for the fate of our national independence. He was released from his position in August 1936, when Romania formed an alliance with the Nazi Germany.[10] Practically, the article marked the beginning of Nicolae Titulescu's reinstatement as a politician especially on the parts that condemned the Fascist aggression and revisionism.

An ampler revision of Nicolae Titulescu was performed on the 25<sup>th</sup> anniversary since his death, in 1966. In 1966, as well as in the years that followed, numerous articles, studies, documents and evocations of the great politician were published. Maybe the most complex work in this respect was the one signed by the already mentioned I.M. Oprea, entitled *Nicolae Titulescu*. [11] The historian received the officials' approval to redraw Nicolae Titulescu's profile according to the new canons of the communist age, a period when, due to a detachment from Moscow, certain segments of our national history that served the current interests of the communist regime were being rehabilitated, including the mostly blamed inter-war period. Nicolae Titulescu was part of this project and his inter-war diplomatic activity was exceptional. Thanks to his activity, Romania played an important part at the League of Nations. But most of all, he negotiated from equal grounds with Maxim Litvinov, People's Commissar for Foreign Affairs, on issues regarding Bessarabia. This was the type of diplomacy that Nicolae Ceaușescu was also trying to impose. Maybe that is why Nicolae Ceaușescu's substantial rehabilitation began shortly after his coming into power in 1965. Nicolae Ceaușescu, following Titulescu's example in Romania's foreign politics, tried to play an important part in the international relationships and to negotiate from equal grounds with the Soviet Union, even implying an alleged independence in Romania's relationships with the Big Brother in the East.

In a wooden language specific to that period, the book presented Nicolae Titulescu's life and activity as it had never been done before. The first four chapters presented his childhood, his studies from France, his teaching activity as a professor of civil law at Iași and Bucharest and as deputy and minister of finances. The other chapters referred to

his diplomatic activity beginning with the setting up of the Romanian National Council in Paris where he was an active member and with his being appointed Romania's prime delegate at the Paris Peace Conference.[12] The book also contains several data regarding his being elected president of the League of Nations as well as aspects referring to the Hungarian Optants and to the discussions with the Hungarian delegation. The volume brought forward segments of the Romanian history that had been hidden or ignored by the historiography of the '50s. It presented Titulescu's conferences held at the League of Nations, his being elected the League's president for two times in a row, his activity within the Little Entente and the Balkan Pact. None of these aspects of the Romanian inter-war diplomacy had been presented after World War II.

The volume also presented several issues regarding the diplomatic relationships between Romania and the USSR that had been re-established thanks to Nicolae Titulescu's efforts. A new dimension of the Romanian statesman was then discovered, that of having played a decisive role in the achievement of "*a productive and harmonious relationship that brought the two states closer*".[13] Thanks to this, Nicolae Titulescu could now belong to that category of politicians called *progressists* by the historical literature of that period. This category included those personalities that were open to the left movements. However, since they were bourgeois politicians, they presented certain limitations in understanding the progress of our society on the path of communism. The entire 10<sup>th</sup> chapter is dedicated to Nicolae Titulescu's activity of re-establishing the inter-war diplomatic relationships between Romania and the USSR, emphasising his negotiations with Maxim Litvinov from Montreaux, in 1936 that ended with the signing of an agreement on July 21<sup>st</sup>, 1936. Nicolae Titulescu's release from the position of minister of foreign affairs on August 29<sup>th</sup>, 1936 was interpreted as being caused by the fact that Gheorghe Tătărescu's government was unable to understand Titulescu's opening towards the Soviet Union.[14] This idea also appeared in several studies that were published later. Eliza Campus, who also had the officials' approval on this topic, underlined that "*on August 29<sup>th</sup>, 1936 most of the leading bourgeois political circles abandoned the idea of supporting Romania's security by forming*

*an alliance with the Soviet Union*"[15] as if the immediate danger for Romania's integration was not coming from Moscow as well, as proved by the events of June, 1940. In 1966 other aspects of Nicolae Titulescu's personality, all positive, were presented to the public on the 25<sup>th</sup> anniversary since his death. The magazine *The 20<sup>th</sup> Century (Secolul XX)* published these contributions. Some of the articles were signed by his former friends such as Savel Rădulescu. In an article, suggestively entitled *Portrait (Portret)*,[16] Rădulescu recalled an event from 1936 when an English newspaper published a picture of Nicolae Titulescu followed by the text "this man did well" immediately after his being released from the head of Romania's diplomacy. Savel Rădulescu emphasised on one hand, Titulescu's very good image in the West which meant a huge step forward under the circumstances where the Easterns' opinions were ignored, and on the other hand, in agreement with the position of the official historiography, the mistake of his being released from the position of minister of foreign affairs. Savel Rădulescu's opinion according to which "the decadent West" understood better than the Romanian political regime Nicolae Titulescu's importance for the European politics and his role in detensioning the relationships with the Soviet Union was interesting and brave at the same time. George Potra's contribution entitled *A Great Dialectician of the Peace (Un mare dialectician al păcii)*[17] preserved the same tone. The article was published in the same edition of the magazine that was dedicated to Titulescu in order to praise his contribution to the peace.

The magazine *The World (Lumea)* also made a portrait of the great statesman as seen by his former collaborators from Romania as well as from abroad. Three of his best friends, A.F. Frangulias, Charles Henry and Horia Liman recalled moments of Nicolae Titulescu's life. For A.F. Frangulias, Nicolae Titulescu represented the greatest statesman of his time.[18] For Charles Henry, Titulescu was placed in a gallery with the greatest personalities of the time such as Einstein, Paul Valery or Marie Curie.[19] The same magazine continued Nicolae Titulescu's revision presenting his positive features. In the magazine's following number, *Lumea*, no. 12/1966, George Macovescu presented other aspects of Titulescu's life and activity.[20] and Radu Varia published this discussion with journalist Genevieve Tabois who had met Tit-

ulescu personally and whom he considered an exceptional diplomat “with a perfect judgement on the future”. [21]

In 1967, two volumes, one of documents, coordinated by George Macovescu, [22] and one of Nicolae Titulescu’s conferences, coordinated by Robert Deutsch, [23] were published. They both cast a positive light on Titulescu. His rehabilitation still continued.

Several positive articles were published in the years that followed. In 1968, the magazine *The Historical Journal (Magazin istoric)* evoked through the voice of one of Titulescu’s friends, Thanassios Aghnides, his diplomatic dimension, [24] and in 1969, George Potra made an analysis of the event of August 29<sup>th</sup>, 1936 when Nicolae Titulescu was released from the position of minister of foreign affairs. Interestingly, the diplomat’s dismissal from the government was seen under a more complex light, the position of the inter-war political class as well as the directions coming from Germany were considered as fundamental by the author. [25]

The ‘60s ended with a fundamental paper dedicated to Nicolae Titulescu that was signed by a contemporary, Vasile Netea. [26] The book was specially written for the abroad, being translated into several languages: German, English, French, but also into Russian. The dictionary entitled *Brilliant Statesmen (Diplomați iluștrii)* where Nicolae Titulescu was offered a special place was also published in 1969. [27]

All these papers, larger or smaller, dedicated to Nicolae Titulescu represented, according to us, the regime’s directly interested efforts in the rehabilitation of Nicolae Titulescu. Nicolae Titulescu was brought back before the public opinion in an interesting political moment when Romania, at the beginning of Ceaușescu’s regime, was trying to shape its foreign politics that was clearly moving away from Moscow. The rehabilitation of Romania’s inter as well as pre-war foreign politics was helpful from this point of view. And Nicolae Titulescu perfectly served this goal. The first after-war materials dedicated to Titulescu insisted on his “human side” in a political sense, his firm anti-Fascist opinions expressed at the stand of the League of Nations, justifying thus his rehabilitation. Titulescu’s diplomatic actions were discussed only later, emphasising his relationship with Maxim Litvinov. All these actions had a double goal.

The first goal was in direct correlation with building Romania’s image as an “independent” country within the Soviet Block. The second goal was strongly connected to the suggestions on bringing the issue of Bessarabia into discussion, on a historiographical level at first. For the second goal, Titulescu fit perfectly since he had already discussed this issue with Litvinov in the ‘30s.

But things did not stop here for Nicolae Titulescu. After a period when he had completely disappeared from the public agenda and from the historians’ preoccupations, preoccupations that were dictated and supervised by the political regime, Titulescu entered the visible and the invisible spectrum according to the situation in the Romanian politics and to its relationships with the USSR.

This is how we can understand Nicolae Titulescu’s appearance and disappearance from the specialized literature. He appeared in “well-defined” moments just to disappear when he was no longer useful. Thus, Titulescu was again taken notice of in 1974-1975, right in the middle of the Romanian-Soviet historiographical disputes generated by Artiom Lazarev’s famous work on Moldavia’s history. In his well-known work, *Moldovskaia sovetskaia gosudarstvennost’i bessarabskii vopros*, [28] Artiom Lazarev laid the foundations of a new theory, still in fashion, that refers to the existence of a single Moldavian nation and language in Moldavia from across the Prut, different from the Romanian one since the 14<sup>th</sup> century.

The reaction of the Romanian officials followed the well-known pattern. Through his speeches, Nicolae Ceaușescu set the tone and then several historians from the political circle grabbed the theme following the indications and establishing the limits of the discussion. On March 28<sup>th</sup>, 1975 Nicolae Ceaușescu severely criticized in one of his speeches the interpretations from Lazarev’s [29] *History (Istoria)*, stating that the book answered several current political-historical demands since it presented the arbitrary separation of the nations as natural processes of forming new distinct nations. His speech was immediately followed by a series of reactions coming from some of the regime’s historians such as Ștefan Ștefănescu, Florin Constantiniu or Dan Berindei. The last two reviewed in harsh words Lazarev’s book which remained just a manuscript [30] without being published due to the virulence it had been written with. The reactions to



Lazarev's book were ample, even abroad. In 1976, Petre Moldoveanu published in Milan, at Nagard, Iosif Constantin Drăgan's publishing house, a brochure entitled *How to forge History (Cum se falsifică istoria)*[31] which simply annihilated Lazarev's theories. But who was this Petre Moldoveanu? He was no one else but the famous historian Constantin C. Giurescu who wrote that brochure, according to W.P.van Meurs, at Cornel Burtică's request. The latter was then a member of the CC of the RCP and he was also in charge with the brochure's publication in Milan.[32]

This was the context that brought back into discussion Nicolae Titulescu's name. The magazine *The Historical Journal (Magazin istoric)*, a propaganda tribune combined with rather good scientific achievements, hosted significant standpoints in the '70s-'80s on the Soviet historiography as well as on the Hungarian one in the '80s. In 1974-1975, Nicolae Titulescu was revalued within the pages of this magazine. We believe that his being brought back into discussion was also an answer to the problems generated by Artiom Lazarev's book. Titulescu represented a serious antidote to moldovenism and to the imperialist Soviet demands that proved useful to the Romanian diplomacy both in the '30s and in the '70s.

In the article entitled *A bright Trajectory on the Sky of Geneva (O traiectorie luminoasă pe cerul Genevei)*, Gheorghe Matei, one of the editors of *The Historical Journal (Magazin istoric)*, insisted on Nicolae Titulescu's remarkable personality since he had been elected president of the League of Nations twice in a row.[33] The same number of the magazine published three other materials dedicated to Nicolae Titulescu, insisting on aspects of his activity that made serious references to the USSR and even to Bessarabia. I.G. Legrel insisted on the working methods of the minister of foreign affairs, some of which extremely efficient in the inter-war period.[34] Octav Livezeanu analyzed Nicolae Titulescu's anti-Legionary opinions.[35] The last article was signed by Nicolae Titulescu himself. In fact, it was a fragment from one of his inter-war speeches where his anti-Soviet suggestions were more than obvious.[36] Constantin Xenii's study *Political Portraits from the Inter-war Years (Portrete politice din anii interbelici)*[37] that was published by the same magazine at the beginning of 1975 when the Romanian-Soviet historiographical dialogue on the issue of moldoven-

ism was still going on can also be interpreted in the same context. One of the portraits described by Constantin Xenii was that of Nicolae Titulescu.

Another historical personality who was connected to the history of Bessarabia was also rehabilitated in those years. He was no one else but Marshal Ion Antonescu, the one who had set Bessarabia free from the Soviet administration in 1941 and annexed it to the Romanian state. Redefined and presented under a positive light firstly by the writer Marin Preda in the first edition of his novel *The Delirium (Delirul)*,[38] Ion Antonescu went under a very complex process of rehabilitation done by the historian Aurică Simion in his excellent work *The Political and Diplomatic Preliminaries of the Romanian Insurrection from August, 1944 (Preliminarii politico-diplomatice ale insurecției române din August 1944)*, published in 1979. Antonescu's rehabilitation was done only on issues that concerned Bessarabia, his other negative aspects of his personality still remained since they were not useful for the regime. Ion Antonescu's rehabilitation followed almost the same pattern as in Titulescu's case, the latter having priority over the first.

The settling of the Romanian-Soviet disputes on the issue of moldovenism in 1976-1980, after the Romanian leader had been set straight by Khrushchev, made the Titulescu issue fall on a second place. Titulescu was brought back into discussion four years later in the context of a new deterioration of the Romanian-Soviet relationships, deterioration that was evident even at the Moscow Olympics (July 19<sup>th</sup> – August 3<sup>rd</sup>) when the great Romanian gymnast Nadia Comăneci met in the competition the rigours of the political implication when she was deprived of a well-deserved medal.[39] Probably not accidentally, but the September number of *The Historical Journal (Magazin istoric)* from 1980 published after the Olympic Games of Moscow, an article signed by Grigore Geamănu, former high dignitary of the communist regime,[40] on *Nicolae Titulescu's Political Will (Testamentul politic al lui Nicolae Titulescu)*. [41] The article perfectly illustrates our purpose. It contained an extremely eloquent fragment from Titulescu's texts. "As far as I am concerned, I have always considered myself a soldier of the territories annexed to Romania in 1918-1920",[42] said Nicolae Titulescu, thus a soldier of Bessarabia as well. His statement cast no doubt on the content of

his words and on their anti-Soviet meanings. The author of the study, Grigore Geamănu even launched the idea of repatriating Nicolae Titulescu's bones in 1982, on the anniversary of a century since his birth. Shortly after, Ion Grecescu also published an article, *Nicolae Titulescu's Last Wish (Ultima dorință a lui Nicolae Titulescu)*, based on a new document that contained Nicolae Titulescu's last wish of being buried in Brașov.[43]

A new book on Nicolae Titulescu signed by Ion Grecescu was published in 1980. The book was entitled *Nicolae Titulescu. Political Thinking and Action (Nicolae Titulescu. Gândire și acțiune politică)*. [44] Benign from the point of view of its references to the Soviet Union, the book tried to define the features of Romania's great statesman's intellectual formation. However, suggestions on this respect were not completely absent, especially in the author's conclusions where Titulescu's inter-war political options were considered current, including those on Bessarabia.[45]

The anniversary of a century since Nicolae Titulescu's death in 1982 was marked by an avalanche of events dedicated to the Romanian statesman and by the deterioration of the Romanian-Soviet relationships. 1982 was the year when the Titulescu issue became international. The anthology *Titulescu our Contemporary (Titulescu notre contemporain)*, [46] was firstly meant for the international public opinion. The anthology was coordinated by Valentin Lipatti, George G. Potra, Constantin I. Turcu and was politically assumed at the highest level since its foreword was signed by Ștefan Andrei, Romania's then minister of foreign affairs. The volume was meant to offer an accurate description of Nicolae Titulescu's intellectual, political and moral personality. So, the volume was an official one and presented Romania's point of view on the topic.

Besides this book, several other studies completed Nicolae Titulescu's image and, where possible, the studies contained references, either subtle or direct, to the Soviet Union or to Hungary, the latter becoming more concerned with the fate of the Hungarian minority from Romania. One can also identify in these studies samples of the cult of personality that was already degenerating in the '80s. Nicolae Ceaușescu saw in Nicolae Titulescu, as he did in other personalities with whom he was

identifying himself, a forerunner on whom he could create a good self-image.

Most of the contributions were signed by the communist regime's people or by Titulescu's contemporaries. Olimpiu Maticescu's article published in the magazine *Studies (Studii)* illustrates this point of view. Olimpiu Maticescu was in charge with the writing of Nicolae Ceaușescu's official biography.[47] His article represents an exciting and courageous study with connotations on a Titulescu perceived as a fighter for the defence of our national independence and sovereignty[48] in a time when the cultivation of the personality cult of the Secretary General of the Romanian Communist Party was concentrating on the consolidation of his position as world leader. Nicolae Titulescu proved to be a pioneer useful to Nicolae Ceaușescu. The title of the study *Nicolae Titulescu – Statesman, Patriot, Fighter against Fascism for the Defence of our National Independence and Sovereignty (Nicolae Titulescu – diplomat, patriot, luptător împotriva fascismului, pentru apărarea independenței și suveranității naționale)* was extremely current and followed exactly the defining imagological references that were assigned to Nicolae Ceaușescu. Under the circumstances, the replacing of Titulescu's name with that of Ceaușescu's could offer the perfect attributes to describe Nicolae Ceaușescu as *a statesman, patriot, fighter against Fascism for the defence of our national independence and sovereignty*, attributes that had been already assigned to Titulescu. Moreover, the study published the position of several foreign publications of the time on Nicolae Titulescu, all of them praising the Romanian statesman. His "descendent", Nicolae Ceaușescu, was looking for the same appreciations.

The same number of the magazine *Studies (Studii)* published a material dedicated to Nicolae Titulescu signed by I.M. Oprea on Nicolae Titulescu's apprehension of the Latin American states since this continent would play an important part in the international life.[49] This approach was meant to illustrate Ceaușescu's attempt of the '80s in setting up a dialogue between Romania and the Latin American states in a period when the European and North-American chancelleries were refusing any contact with the Romanian president. At the time, Nicolae Ceaușescu was considering himself a leader of the so-called Third World and of the Non-Aligned Movement. We can similarly

interpret Ioan Isaiu's study published in the magazine *The Family (Familia)* entitled *Nicolae Titulescu. Romania has paid a high price for its right to life to ever give it up (Nicolae Titulescu. România și-a câștigat prea scump dreptul la viață ca să renunțe vreodată la el)*. [50] Contemporary with Nicolae Titulescu, Ioan Isaiu did a big favour to the Romanian statesman. One must admit that Ioan Isaiu was also helping, maybe accidentally but willingly, the Romanian president who was confining Romania even within the Soviet Bloc. In the context where all the states from the Communist Bloc were taking decisions that would later lead to the fall of communism, Nicolae Ceaușescu was still marching on Romania's historical efforts in reaching the socialist goals, efforts that could not be overlooked since the liberalization of the other communist regimes in the '80s was seen by Ceaușescu as a sign of giving up on the socialist principles on which Romania would not give up. Even if from an economical point of view this generalization was just a cunning formula of motivating his own seclusion, the obstruction of a necessary liberalization was only meant to help Ceaușescu stay in power. Nicolae Titulescu's statement "*we shall answer those who will question our right to live that Romania has paid a high price for its right to life to ever give it up*" [51] perfectly described Romania's foreign politics in the Soviet Bloc, and not only, in a context where more and more voices were raising against Ceaușescu's rigorous regime.

Nicolae Titulescu's centenary represented the perfect occasion for the publication of many articles about his personality viewed from several points of view. Unlike the other historiographical outbreaks on Titulescu, this one had a fair national coverage, especially in the most important university centres. In 1982, *The Tribune (Tribuna)* from Cluj dedicated an edition almost entirely to Nicolae Titulescu, presenting less known aspects such as the fiscal reform initiated by Titulescu in 1921, still a limited reform even if it was the work of the "*most advanced bourgeois conception on this issue*" [52] One can notice that even when the communist historiography resorted to Nicolae Titulescu in positive terms, he continued to carry the "guilt" of being "a bourgeois". An article from the review that was signed by Ion Ivănescu brought the local perfume of the inter-war period, namely that when Nicolae Titulescu accepted to become

honorary citizen of Crasna while being in Geneva from where he sent a thanking message for the monument that had been erected in his honour in the centre of the commune. The text is interesting, carrying the hidden meaning due to the period the article appeared: "*Romania's current borders are the result of the evolution of a century long idea of justice. The process of establishing these borders is now completed, closed to any attempt of reopening it. In the name of the entire Romanian people I say: No! Not ever!!!*" [53] The text contains anti-Hungarian connotations, emphasized towards the end, that paraphrased the words of the Hungarian members of the parliament *Nem Nem soha – No, not ever* on August, 1920, when they did not recognized the Union of Transylvania to Romania on December 1<sup>st</sup>, 1918, but also the title of a well-known poem written by the Hungarian revisionist poet Jozsef Atilla, also entitled *Nem, nem soha* with the same anti-Trianon allusions. The '80s were marked by more and more evident tensions between Romania and Hungary that were firstly generated by the more and more evident importunities coming from Hungary in order to discuss the situation of the Hungarian community from Romania suggesting even a revision of the Romanian-Hungarian borders. Consequently, we can interpret Titulescu's text, without being mistaken, as one used by the communist regime in the '80s in the context of the above-mentioned Romanian-Hungarian relationships. Resorting to history proved once again useful to the communist regime.

The magazine *Historical Journal (Magazin Istoric)* also commemorated the centenary of Nicolae Titulescu's birth through an article dedicated to the inter-war statesmen that was signed by specialists as well as by politicians who dedicated Titulescu's diplomatic achievements to the communist regime since one of the authors was Ștefan Andrei, Romania's minister of foreign affairs. In case of any doubt regarding the significance of Titulescu's rehabilitation, Ștefan Andrei's study confiscated for the use of the regime all the aspects from Nicolae Titulescu's activity that were valid and current. The article's title itself was suggestive from this point of view: *Titulescu in the Contemporary Period (Titulescu in contemporaneitate)*. [54] Ștefan Andrei made a parallel between Romania's foreign politics under Titulescu and Romania's foreign politics under the RCP that "*incorporates the high principles and goals of*

*Nicolae Titulescu's thought and deed*".[55] There is no doubt that the article was approved both politically and ideologically. This was mainly because it clearly presented the dialogue from equal grounds between Romania and the USSR in the '30s, dialogue that repeated under the same terms in the '60s, when Dej's and later Ceaușescu's Romania was looking for its own path, independent from Moscow. The parallels were brave, explicitly presented and eloquent from the point of view of the Romanian-Soviet relationships of the '80s and from the point of view of the causes for which Nicolae Titulescu was so intensely courted by the communist regime from Bucharest.

Besides Ștefan Andrei, some of Titulescu's contemporaries also signed articles in *The Historical Journal (Magazin istoric)*. These were Valentin Lipatti who drew a positive political portrait of Titulescu through the eyes of his western contemporaries,[56] and Valter Roman who also drew a positive profile of Titulescu through the eyes of some Soviet statesmen such as Dmitri Manuilski and Maxim Litvinov,[57] probably as a sign of courtesy addressed to the Big Brother in the East. The study *Titulescu in London (Titulescu la Londra)* signed by Cristian Popișteanu, director of *The Historical Journal (Magazin istoric)* and one of the historians approved by the regime, was also full of meanings. The article insisted on a speech delivered by Titulescu at the School of Slavonic and East European Studies in 1939 where he underlined the idea of equality between small and big states in international relationships.[58] The article was written in a period when Nicolae Ceaușescu's more visible international recognition of was in full process, emphasizing the necessity of equality between small states and big states. The same connotations appeared in the study signed by Ion Popescu Puțuri, president of the Institute of the History of the Romanian Communist Party who was also involved in the clandestine communist movement.[59] The study was entitled *Nicolae Titulescu and His Age (Nicolae Titulescu și epoca sa)*[60] and presented Titulescu's foreign politics on defending Romania's borders as they had been decided at the Peace Conference after World War I, including those of Bessarabia and Northern Bukovina that were annexed to the USSR after WWII

The climax of Nicolae Titulescu's seizure by the regime by means of historical writing took place, according to us, through the study signed by

another historian approved by the communist power, Gheorghe I. Ioniță, dean of the Faculty of History from Bucharest. The study was entitled *The Romanian Communist Party, the Democratic and Anti-Fascist Labour Movement from Romania and Nicolae Titulescu (Partidul Comunist Român, mișcarea muncitorească democratică și antifascistă din România și Nicolae Titulescu)*. [61] The author's conclusions were completely amazing and led to the idea of Nicolae Titulescu's closeness to the communist movement, both from the country as well as from abroad, beginning with 1936. It was then that the communists proposed him to become honorary president of a structure, the Romanian Committee of the World Reunion for Peace that was under the control of the communists. The article does not say if he accepted the position or not, and this makes us think that Nicolae Titulescu was not aware of this approach. However, we keep in mind one of the author's statements on Nicolae Titulescu's closeness to the communist movement in a period that abounded in "guidelines and advice of the Comintern"[62] for the Romanian Communist Party. Besides the comparison of two facts, one false - Nicolae Titulescu's closeness to the communist movement - and the other one true - the Comintern guidelines - that may create apparent truth or, better said, half truth, the article makes subtle reference to the inter-war guidelines coming from the Comintern, much hated by Ceaușescu, according to which the Romanian communists had assumed the position of the Comintern regarding the multinational character of the Romanian state and the right to self-determination of the "peoples" from Romania, that led to the banning of the Romanian Communist Party in 1924

The mid '80s brought four important monographic contributions dedicated to Nicolae Titulescu, without very brave interpretations and statements on Titulescu's rehabilitation. The volumes were signed by Ion Grecescu,[63] Vasile Malinschi,[64] Milan Vanku[65] and one was coordinated by de Gheorghe Buzatu.[66] They did not excel from this point of view and they were rather trying to offer the public a complete and complex image of the great Romanian statesman.

After a period of silence upon the subject, the year of 1987 marked the last publications of several studies dedicated to Nicolae Titulescu, three in 1987 and one in 1988. They were published at a moment when the Romanian-Soviet relationships

were irremediably damaged after Mikhail Gorbachev's last visit to Romania on May 25<sup>th</sup>-27<sup>th</sup>, 1987.[67] George Potra analyzed in three consecutive numbers of *The Historical Journal (Magazin istoric)*, numbers 3, 4 and 5 from 1987,[68] Nicolae Titulescu's fall into disgrace and the efforts of Carol II of Romania to make Titulescu leave the government due to certain foreign interventions. Was this meant as a parallel between Carol II's efforts and those of Mikhail Gorbachev's to convince Ceaușescu to step off in favour of a reformer? The last study on Nicolae Titulescu published before 1989 was that of Valeriu Florin Dobrinescu. Entitled *Testimonies on Nicolae Titulescu (Mărturii despre Nicolae Titulescu)*,[69] the study presented a series of documents on Titulescu from the American and German archives that demonstrated Titulescu's exceptional international magnitude between the two World Wars. Valeriu Florin Dobrinescu was the one who insistently brought into discussion in 1988[70] the issue of Bessarabia and openly talked about the secret part of the Ribbentrop-Molotov Pact that referred to the loss of Bessarabia and of Northern Bukovina. This was a direct offence to Moscow.

Nicolae Titulescu's case and his rehabilitation done by the Romanian historiography in the years of the communist regime represent a model of recycling the past according to the needs of the present. It has become a certainty that, if needed, history could be rewritten according to the current ideological imperatives. This is the teleological approach of the historical writing where the past is seen in terms of the present. Without passing judgements of absolute value on the above mentioned aspects, Nicolae Titulescu's presence in the main tensioned moments of the Romanian-Soviet relationships of the '60s-'80s, after having been a taboo for the previous two decades, makes us think that Titulescu was firstly instrumentalized for ideological and political purposes, and secondly for reasons that focused on finding out the historical truth.

### References

1. Beno Brănișteanu, *Nicolae Titulescu. Amintiri. Note. Reflecții*, Editura Socec, București, 1945, p. 2.
2. *Ibidem*, p. 42.
3. *Ibidem*, p. 99.
4. Mihail Roller (coordinator), *Istoria R.P.R. manual pentru învățământul mediu*, Editura de Stat Didactică și Pedagogică, București, 1952, p. 523.

5. *Ibidem*, p. 580.
6. *Ibidem*.
7. *Ibidem*, p. 581.
8. Petre Constantinescu Iași, I.M.Oprea, *O importantă figură a diplomației europene – Nicolae Titulescu*, in "Studii. Revistă de Istorie", nr. 6, 1961, p. 1411-1432
9. *Ibidem*, p. 1411.
10. *Ibidem*, p. 1431.
11. I.M. Oprea, *Nicolae Titulescu*, Editura Științifică, București, 1966.
12. *Ibidem*, p. 123.
13. *Ibidem*, p. 207.
14. *Ibidem*, p. 341-365.
15. Eliza Campus, *Nicolae Titulescu și politica pentru menținerea integrității teritoriale a României*, în "Studii. Revistă de istorie", nr.2, 1966, p. 249.
16. Savel Rădulescu, *Portret*, în "Secolul XX", nr. 3, 1966, p. 118-124.
17. George G. Potra, *Un mare dialectician al păcii*, în "Secolul XX", nr. 3, 1966, p. 124-132.
18. A.F. Frangulias, *A fost, poete, cel mai mare diplomat al timpului său*, în "Lumea", nr. 11, 10 martie, 1966, p. 22.
19. Charles Henry, *Un om politic clarvăzător*, în "Lumea", nr. 11, 10 mai 1966, p. 23.
20. George Macovescu, *Nicolae Titulescu, diplomat de prestigiu internațional*, in "Lumea", nr. 12, 17 martie, 1966, p. 18.
21. Radu Varia, *Genevieve Tabois despre Nicolae Titulescu*, in "Lumea", nr. 12, 17 martie 1966, p. 20.
22. George Macovescu (editor-in-chief), *Nicolae Titulescu. Documente diplomatice*, Editura Politică, București, 1967.
23. Robert Deutsch (editor-in-chief), *Nicolae Titulescu. Discursuri*, Editura Științifică, București, 1967
24. Thanassios Aghnides, *Nicolae Titulescu, așa cum l-am cunoscut*, în "Magazin istoric", nr. 4, 1968, p. 76-78.
25. George G. Potra, *28-29 august 1936. În culisele cazului Titulescu*, în "Magazin istoric", nr. 9, 1969, p. 50-54.
26. Vasile Netea, *Nicolae Titulescu*, Editura Meridiane, București, 1969.
27. Mircea Malița, *Diplomatul în istorie*, în *Diplomați iluștrii*, Editura Politică, București, 1969, p. 11; Savel Rădulescu, *Nicolae Titulescu – diplomat*, în *Diplomați iluștrii*, Editura Politică, București, 1969, p. 373-429.
28. A. Lazarev, *Moldovskaia sovetskaia gosudarstvennost' i bessarabskii vopros*, Editura. Cartea Moldovenească, Chișinău, 1974.
29. Robert R. King, *The Escalation of Romanian Soviet Historical Polemics over Bessarabia*, în "Radio Free Europe Research. Background Report Romania", nr. 28, 1976, p. 6
30. *Ibidem*.

31. P. Moldoveanu, *Cum se falsifică istoria*, Editura Nagard, Milano, 1976.
32. W.P. van Meurs, *op. cit.*, p. 288.
33. Gheorghe Matei, *O traiectorie luminoasă pe cerul Genevei*, în "Magazin istoric", nr. 2, 1974, p. 54.
34. I.G. Legrel, *Cum lucra Nicolae Titulescu*, în Idem, p. 57.
35. Octav Livezeanu, *Marele diplomat împotriva dezmățului legionar*, în Idem, p. 59.
36. Nicolae Titulescu, *Nu cer lumii decât să mă lase să o iubesc și să o servesc*, în Idem, p. 60-61.
37. Constantin Xenii, *Portrete politice din anii interbelici*, în Idem, nr. 3, 1975, p. 54.
38. The novel *The Delirium (Delirul)* described several events from World War II where Marshal Antonescu was presented under a positive light. The approach was clearly anti-Soviet since the action of a part of the novel is placed on the eastern front where Antonescu's Romania was fighting for Bessarabia's liberation from the Soviets. The first edition of the novel published in 35,000 copies was extremely audacious in what concerned the leader of the Romanian state, consequently, the official press did not announce the publication of the novel and waited for the Soviets' reaction. Since the Soviets' reaction was extremely negative, a second edition, this time a censored one, was published in the autumn of the same year in 100,000 copies where Ion Antonescu's personality was considerably suppressed.
39. Adrian Epure, *Nadia și „marea jecmăneală” de la Moscova*, în "Historia", 12 mai, 2010, p. 46.
40. Grigore Geamănu, *Testamentul politic al lui Nicolae Titulescu*, în "Magazin istoric", nr.9,1980,p.60-63
41. *Ibidem*.
42. *Ibidem*, p. 61.
43. Ion Grecescu, *Ultima dorință a lui Nicolae Titulescu*, în "Magazin istoric", nr. 3, 1981, p. 45-46.
44. Idem, *Nicolae Titulescu. Gândire și acțiune politică*, Editura Politică, București, 1980, 236 p..
45. *Ibidem*, p. 232.
46. *Titulescu notre contemporain*, édition soignée par Valentin Lipatti, George G. Potra, Constantin I. Turcu, avant-propos de Ștefan Andrei, ministre des Affaires Etrangères), Les Editions Nagel, Paris, 1982, 222 p.+31 illustrations.
47. Olimpiu Maticescu, *Tinerețea revoluționară a tovarășului Nicolae Ceaușescu*, Editura Politică, București, 1981.
48. Idem, *Nicolae Titulescu – diplomat, patriot, luptător împotriva fascismului, pentru apărarea independenței și suveranității naționale*, în "Studii. Revistă de istorie", nr. 3, 1982, p. 421-432.
49. Ion M. Oprea, *Gândirea diplomatică a lui Nicolae Titulescu pe cele două continente*, în "Studii. Revistă de istorie", no. 3, 1982, p. 450.
50. Ioan Isaiu, *Nicolae Titulescu. România și-a câștigat prea scump dreptul la viață ca să renunțe vreodată la el*, în "Familia", no. 2, 1982, p. 10.
51. *Ibidem*.
52. Ilie Râmniceanu, *Finanțele publice*, în "Tribuna", nr. 11, 18 martie, 1982, p. 5.
53. Ion Ivănescu, *Cetățean de onoare al Crasnei*, în *Ibidem*, p. 4.
54. Ștefan Andrei, *Titulescu în contemporaneitate*, în „Magazin istoric“, nr. 3, 1982, p. 7-9.
55. *Ibidem*, p. 8.
56. Valentin Lipatti, *Titulescu văzut de contemporani*, în "Magazin istoric", nr. 4, 1982, p. 12.
57. Valter Roman, *Dmitri Manuilski și Maksim Litvinov despre Nicolae Ceaușescu*, în "Magazin istoric", nr. 9, 1982, p. 49.
58. Cristian Popișteanu, *Titulescu la Londra*, în "Magazin istoric", nr. 8, 1982, p. 22.
59. Radu Constantinescu, *100 de istorioare cu istoricii Epocii de Aur*, FIDES, Iași, 1997, p. 154-155.
60. Ion Popescu Puțuri, *Nicolae Titulescu și epoca sa*, în "Magazin istoric", nr. 5, 1982, p. 6.
61. Gheorghe I. Ioniță, *Partidul Comunist Român, mișcarea muncitorească democratică și antifascistă din România și Nicolae Titulescu*, în "Anuarul Institutului A.D. Xenopol", Iași, tom 21, 1984, p. 404-419.
62. *Ibidem*, p. 406.
63. Ion Grecescu, *Nicolae Titulescu. Concepție juridică și diplomatică*, Editura Scrisul românesc, Craiova, 1982.
64. Vasile Malinschi, *Economia, dreptul și diplomația în viziunea lui Nicolae Titulescu*, Editura Academiei Republicii Socialiste România, București, 1985.
65. Milan Vanku, *Nicolae Titulescu, promotor al politicii de pace și colaborare în Balcani*, Editura Politică, București, 1986.
66. Gheorghe Buzatu (coordinator), *Titulescu și strategia păcii*, Editura Junimea, Iași, 1982.
67. Thomas Kunze, *Nicolae Ceaușescu. O biografie*, Editura Vremea, Bucharest, 2002, p. 424-429.
68. George G. Potra, *Treptele dizgrației*, în "Magazin istoric", nr. 3, 1987, p. 23-28; no. 4, 1987, p. 22-26; no.5, 1987, p. 28-33.
69. Valeriu Florin Dobrinescu, *Mărturii despre Nicolae Titulescu*, în "Anuarul Institutului A.D. Xenopol", Iași, tom 25, 1988, p. 383-389.
70. Idem, *România și organizarea postbelică a lumii 1945-1947*, Editura Enciclopedică, București, 1988.

---

Prof. Gabriel MOISA  
University of Oradea, Romania,  
History Department

**TRANSFORMATION OF THE POLITICAL SYSTEMS OF SOVIET UKRAINE AND  
BULGARIA IN THE 1920s – A COMPARATIVE ANALYSIS**

**Ihor Nikolaev**

**ТРАНСФОРМАЦИЯ НА ПОЛИТИЧЕСКАТА СИСТЕМА НА СЪВЕТСКА УКРАИНА И НА  
БЪЛГАРИЯ ПРЕЗ 20-ТЕ ГОДИНИ НА ХХ ВЕК – СРАВНИТЕЛЕН АНАЛИЗ**

Игор Николаев

**ABSTRACT**

*This article focuses on the basic stages of the totalitarian and authoritarian models in Soviet Ukraine and Bulgaria on the basis of broad historiography and archival documents. Similarities and distinctions of transformation of the political systems of the probed countries in 1920s are analyzed.*

**Key words:** *totalitarianism, authoritarianism, Soviet Ukraine, Bulgaria, 1920s*

The 20th century became one of the most furious century in human history. Two world wars and a Cold War, social cataclysms and experiments, scientific and technical revolution – all these facts changed the world out of all recognition as well as conditions of living in it.

Authoritarian idea got a second wind, and in practice it was embodied in two political regimes – Bolshevism and fascism.

Events of the 1920s take a special place in the sequence of social experiments. The recreated states of Eastern and Southern Europe could choose one of three main directions of social and political development – constitutional parliamentarianism, totalitarianism as a new, but actively developing trend, or authoritarianism.

The basic principle of development of democracy, though it doesn't always guarantee effective work of state mechanisms, is presence of political parties reflecting interests, needs and goals of (maximal) the highest possible number of citizens. Bolsheviks' accession to power meant renunciation of open political fight and establishment of proletariat's dictatorship, whose only exponent of interests was the party of Bolsheviks. Taking into account that Ukraine was a component part of the Union of Soviet Socialist Republics, created on

30th of December 1922, political processes in it were in unison with all-Union.

In its turn, Bulgaria could appear in the position, similar to Germany after the Versailles Treaty. Military defeat, disintegration of economy, splash of political radicalism, especially in officer environment, all these together set before the monarch Boris III tremendous in its complexity task – rescue of the country. In this connection, the Tsar rejected the concentration of all power in his hands, expanding powers of government.

In 1919 the leader of the Bulgarian agricultural folk union Alexander Stamboliyski was appointed the prime minister. Party of new head of government defended the social-democratic state orientation, parliamentary monarchy, independent foreign policy. As it follows from the title, the backbone of the movement was composed from the yeoman and tenant farmers, that's why the support of small private holders was proclaimed in economic part of the program. This ideology got the name of «orange» in Bulgaria.

Bolsheviks who came to power persecuted the rest of hostile parties, whose backbone was composed from «class alien and counter-revolutionary elements». So, in June, 1920 the incorporated organization of Vrangel and Petlyura was revealed in

Odessa. 54 members who actively took part in its work, were shot up according to an indictment. [1]

Monarchist organization was revealed and liquidated in Nikolaev in July of the same year. From data of investigation, there was a whole network of safe houses in town, and their supporters worked at local telegraph and offices of Soviet power. [2]

At a later date, Cheka developed a number of measures for fighting against monarchists that included the following items: to keep a permanent registration and to check more frequently all the former cadets, monarchists and other anti-soviet elements (professors, public men), to select among them the group of most visible and active ones, by setting a continuous supervision after them, to pay a maximum of attention to increasing the secret informants number among them and their surrounding, to set the control of all the correspondence from members of anti-soviet activists, to register families of natives and relatives of persons, who emigrated abroad, to watch over the character of their social work, especially of contents of their reports and lectures. [3]

When the Civil War was over, Bolsheviks lost their interest for cooperation with communist and socialist orientation parties. The process of their complete exclusion from political arena began.

One of the most authoritative non-bolshevik parties in Ukraine was RSDWP (Russian Social Democratic Workers' Party). In 1919 on the VIIIth congress of RCP (b) (Russian Communist Party of Bolsheviks), V. Lenin named mensheviks the «worst enemies of socialism» and in such a way designated the attitude of official power to them. Beginning with (since) 1920 repressions against members of RSDWP got systemic character. Bolsheviks were not suited that social democrats enjoyed authority in working surrounding of Ukraine, and kept advantage in the leadership of the whole number of trade union (in Kiev, Poltava, Katerinoslav and others). At the beginning of 1922 SPD recognised RSDWP (State Political Directorate of Russian Social Democratic Workers' Party) as the most active opposition party of Ukraine.

In March of 1923 F. Dzerzhinskiy marked the complex of steps, aimed at final cessation of RSDWP activity. The principle of them were: watching over the cells of mensheviks at industrial enterprises, introducing in them their own secret service, purge soviet and educational establishments of (from) mensheviks, anti-agitation and

discredit of their leaders in working environment. [4]

During 1920-1923 a number of trials took place above menshevik leaders, representatives of youth movement. In June 1921 in Odessa the club of mensheviks named after Marx was closed and the person, who supplied their printing-house with paper was found. As a result of arrests that took place in November, 1921, publishing work of mensheviks of Odessa was fully halted.

At the beginning of 1923 in Odessa the trial over 30 active social democrats took place. At the same time, Politbureau of CC KP(б) forbided mensheviks to work in trade-union organs.

Nevertheless, activity of the organization continued. In this connection, in February 1923, SPD transferred a secret service employee in Odessa from Nikolaev, who was penetrated into mensheviks' organization. It made possible for chekists to get comprehensive information about Odessa mensheviks committee, to find out channels of getting literature (Moscow «Socialisticheskiy vestnik») and register all the members of the organization. [5]

In 1923 Bolsheviks, while fighting with RSDWP, made their political opponents to renounce from party activity in public. The idea of voluntary dissolution of the party was stipulated. At all-Ukrainian congress of former social democrats that took place on 1-3 February, 1924 in Kharkov the decision about liquidation of the party and joining RCP(b) was accepted. During the year 2164 Ukrainian mensheviks handed applications about their exit from the party. [6]

The data of special reports of Nikolaev okrug and district SPD departments for April-November, 1923 about economic and political state of Nikolaev and rural districts of okrug allow to draw a conclusion about a sad state of social democrats of Nikolaev: «During the reporting period the groupment of RSDWP is inactive, but however separate its members it at casual meetings hope to renew the connection with the Center and other towns, and suppose to bring back to life their work. But in fact, actual work is not conducted and only some members try to agitate among working masses, but do not find understanding among them.».[7]

The conducted measures made it possible for SPD to ascertain that by 1925 the operative defeat of the party is completed, and its role in social and economic life of country is reduced to zero. During



this period the only work of SPD would be watching over some social democrats and measures preventing from the uniting and setting connections with immigrants' party circles. The messages of DPU of September-December, 1924 in Nikolaev confirm it: "The members of mensheviks group do not give evidence, as they have lost working masses' attention. Nevertheless, some members campaign, as for example among loading workmen. Agitation by former members of groupments at "Serp & Molot" plant is based on economic ground. But it has not got essential results.

Besides, 10 former members of RSDWP who played eminent role in mensheviks' organizations in Nikolaev town are registered in Nikolaev department. According to their social position, they are all intellectuals and work in town-wide offices. As they are isolated from political life, they are not active." [8].

At this period of activities of Stamboliyskiy' Social-Democratic Government have provoked the seizure of many Bulgarian politicians. The 14th of October 1921 conspicuous public figure Alexander Grekov announced creating of People' Agreement Party (PAP). It required the discharge of the cabinet of "Orange" from power, the establishment of single-party political system, the decisive struggle with Communism and the strengthening of State economic regulation. Concepts of People Agreement Party were close to program of Italian fascism.

A great amount of scholars and managers was among its members. Party People Agreement was also supported by the Defense Union for legal power protection. Stamboliyskiy created "Orange guard", which consisted of voluntary armed formation which were engaged in struggle against opposition. Alexander Grek was killed on the 21st of May by them. After that PAP was headed by Alexander Tsankov.

At this time Stamboliyskiy undertook attempts to strengthen his power. On the 23rd of April elections into PAP where Bulgarian Agricultural People Union (BAPU) received 52,7 percents, were held. But shortly before that the electoral legislation was replaced by majoritarian system. So BAPU enjoyed the equal support in all regions. It turned out for BAPU to have 15% of places in Parliament (212 from 249). [9]

Those who were disagree with such result at night from 8th till 9th June 1920 organized the military takeover arrested the members of government and Parliament. After that Boris III affirmed the new Cabinet of Ministry taking into account the suggestions of PAP leaders and Defense Union. Alexander Tsankov became Prime-Minister and Minister of education and Head of Defense Union Colonel Wylkov became the Minister of defense. On the 10th of August right and bourgeois parties under pressure of 14 new leaders of country united into pro-authoritarian "Democratic Alliance".

During 1923 the government of Tsankov put June and September uprisings down. The first one was an answer of active workers of Bulgarian agricultural people Union for putting down Stamboliyskiy's government. The second was organized by Bulgarian communist party and Comintern. While liquidating the September Uprising, army, police and right formations organized "white terror" in the country, captive uprisers and civil population became the victims of it. As the result, Tsankov's government lost the support of Democratic Party and Bulgarian Working Social-Democratic Party. [10]

In November 1923 new elections were held which strengthen authoritarian regime. As the result of the elections democrats got 171 places in PAP from 246 and 29 were given to Social Democratic Party (SDP). [11]

On January 1924 the government initiate the law about state protection according to which all organizations which were aimed to take power with the help of force were announced illegal. In April of the same Labour Party which was connected with BCP, Universal Union of Labour syndicates and Bulgarian Communist Youth Union were officially forbidden by the decision of Supreme Court of Appeal. But left forces (Communists and Left part of BAPU) continued the preparation for a new uprising using "red terror".

In April 1925 the act of terrorism aimed on Boris III Tsankov and ministers of his government was planned by the officials of military organizations BCP in the Cathedral of Saint Week (Nedelya). In its result of explosion more than 100 people died, but nobody from the main goals of terrorists didn't suffer by a lucky chance. In response to that mass repressions began in the country. This terror brought to the sharp criticism of activities of Tsankov's Cabinet from the International society

side (social and liberal ones) and Bulgarian Political Class. At the same time the Tsankov's Government managed to repress left-radical movement and take control of situation in the country. The attempt of Left militarized detachments (which consisted of anarchists, communists and left Land-owners) to organize the partisan war failed. [12]

In Ukrainian Soviet Republic Communism Party by the middle of 1920 created one-party system finally taking up the remains of left camp. The former companions-in-arm were offered either to announce the dissolve and to become member of CP(b)U or to get into the number of "counter-revolutionaries" and "enemies of the dictatorship of the proletariat".

From existing in Ukraine till 1920 Social-Democratic Parties-Ukrainian Social-Democratic Labour Party (USDLP) and URSDLP the first continued to functionate which promoted agri-social slogans which were similar to slogans of BAPU. The greater part of USDLP united with Ukrainian left socialist-revolutionaries into the Party of Strugglers in 1919, and the less part of it proclaimed itself ukrainian Communist Party (UCP) at the congress in Januar 1920. It is necessary to point out that at the beginning of 1920 three Communist parties in Ukraine acted at the same time (CP(b)U Bolsheviks, Ukrainian Communist Party (Borotbysty) and Ukrainian Communism Party mentioned above (UCP)).

On the 14th of March 1920 Borotbysty held Ukrainian Conference, where it was decided by the most votes to self-dissolve the Party. On the 25th of March the leader of UCP(b) Shumsky officially announced about the party dissolution.

The power in every possible way used mechanisms of disorganization as for UCP. In 1923 the "left fraction" was formed with the support of Bolsheviks. Besides that the Social base of Ukraine national- communists – peasants, sick and tired of war, though supporting some of their slogans, but showing no political activity. In April - July 1925 the deputy of UCP was in Novo-Urievskiy Village Soviet of Novo-Buhskiy Region, who wanted to create the party's group, but local people didn't support him. [13]

Despite further perspectives CC of the UCP submitted the memorandum of its willingness to begin the dissolution into the Comintern in case of declaration of Soviet Ukraine's Sovereignty and to have representatives of Ukrainian Communists in

Comintern. Having received the good result they announced about the stopping of activity CCUCP and entering its members into structure of CP(b)U at the 4th Congress of UCP at the 1st of March 1925.

Despite of the achieved result the government attentively checked up the publications of West and emigrant press concerning the affairs in Ukraine. According to the analytical survey of foreign newspapers which was made by Nikolaev's Okrug CP(b) of Ukraine in September 1925, the special attention was given to the articles devoted to the liquidation of UCP.

One of such publications was printed in the magazine "New Ukraine", which was published by the "Revolutionary Democratic Union" in Praga. From the author's point of view, the motivations of liquidation of UCP were the following: "the main reason was that ukapists didn't have Moscow great-power sense. An objective analysis of UCP's wishes about taking them on a level with RCP into the Comintern meant the limitation Moscow-central dictatorship of RCP. With the liquidation of UCP in Ukraine no more Ukrainian party remained with the help of which the Ukrainian peasantry and proletariat could tell their thoughts in a legal form.

At the same time there was no doubt that Ukrainian working people would use all possible ways for active protection their interests by taking part in the organs of governing of Soviet State. [14]

One more object of the persecution of the power were different parties and organizations of socialist revolutionaries. A few socialist revolutionary's parties acted in Ukraine till 1920, the Party of Right Socialist Revolutionaries (PRSR) and Ukrainian Party of Left Socialist Revolutionaries (UPLSR). From official power's point of view Right socialist revolutionaries showed the great activity in the field of recreating the Party, initiating the unification of all parties of Socialist Revolutionaries' regiment. Large-scale repressions against the Socialist Revolutionaries were held in Ukraine during the election campaign into Soviets in spring 1920. In Nikolaev the socialist revolutionaries which were chosen by the deputies into the local Soviet were stricken off its structure because they abstained from voting for election of V. Lenin "honorary member of the Presidium". [15]

Ruling center of all Socialist Revolutionaries organizations of Pravoberezhye from point of view

of Cheka was Odessa in 1922. It is explained by the existence of Uzhnyi Ukrainian Bureau of the Party Committee in this city. Besides that the organization skillfully conducted the underground work in the first turn among young workers while the rest of the analogical groups in Ukraine except Kharkov were practically abolished. [16]

On the 12th of April 1923 according to the order of Odessa gubernia department of state political administration Nikolaev organization of right socialist revolutionaries was liquidated. 32 members were arrested. The work of other members stopped. Some of them went into underground because of fear to be arrested, others even avoided meeting each other.

Arrested 28 members of right socialist-revolutionary party applied to the Soviet power showing their loyalty and sent the greeting telegramme to the XII Congress of All Union Communist party as the defender of proletariat. [17]

Having lost the connections with centre, groups of socialist revolutionaries of Nikolaev didn't start active attempts to renew their activity.

In the connection with reelections in 1924 to Nikolaev city Soviet right socialist revolutionaries activated their work. Moreover separate party members even planned to place their own lists. But, as for socialist-revolutionary Sokolov, this attempt didn't achieve result because these members didn't show their attempts. The only episode was the name of socialist-revolutionary Asiolov in the workers list of "Marti" enterprise but later he withdrew his candidature.

In Nikolaev district in the second half of 1924 and the beginning of 1925 there was no active work among socialist-revolutionaries. The only acceptance was the speech of left socialist-revolutionary Khromeyko in the village Gorozheno at the meeting of peasants in which he didn't agree with the policy of unified tax in kind. But he wasn't supported by peasants because of poor knowledge of the problem. [18]

At the end of 1925 Nikolaev Main Political Administration (MPA) consisted of 35 members, former members of Party of Right socialist-revolutionaries. 10 of which worked at the plant, others were single workers or even unemployed. Since last liquidation of this organization in April 1925, their activity was not active because the ideas of membership in Communist party predomi-

nated. There was no connection with Centre and periodical editions didn't come to Nikolaev.

But the organisation work of the congress of former socialist revolutionaries continued and in Nikolaev district it was held under strong influence of non-party members group with socialist-revolutionary mood headed by Zadorozhny. Odessa MPA answered keeping an eye on politically unreliable personalities.[19]

Bolsheviks had special attitude to anarchists. Till November 1920 in South-East Ukraine there was Makhno band. As it goes from the report "About secret activities of Cheka in Ukraine" in 1921 anarchical parties which were driven out Soviet Russia came to Ukraine where weakness and bad organization of local power let them to stay ...". [20]

The influence of anarchical movement was shown during organizing trip of one of the leaders of Cheka Karlson by name to Azov seaside in summer 1920. During this trip the complete disorganization of local power was realized. That time several volosts were under power of Makhno and the Azov fleet was captured with anarchical spirit.

In February 1921 in Odessa special operation against anarchists was held and in its result 30 persons were arrested. But some members continued their work. The main idea was to get literature and connection with Centre.

In September 1922 Nikolaev anarchists tried to connect with centre to get new literature and acquaintance with tactics of anarchists who worked in Centre. The magazine "Pochin" was received which was published in Moscow by well-known anarchist Atobekiyev.

The whole edition was confiscated. Besides, the article under the title "Great Experience" where the deeds of Communist party were criticized.

On the 14th of May 1924 several Nikolaev anarchists decided to collect money for possibility to connect with Moscow anarchists and get literature from there. [21]

Repressive policy was conducted. In autumn 1920 anarchists tried to organize the Congress in Kharkov but got underpressure of repressive system. The members of Secretariat of Kharkov anarchist organization "Nabat" were arrested. The Anarchist organisation in Kiev was liquidated. Anarchists of Poltava and Rovno associations were imprisoned. [22]

So, there were some analogy and difference in transformation of party-political systems of Ukraine and Bulgaria in the 20th of XX century. In both countries authoritarian political systems won. Bolsheviks saw their opponents in the lines of opposing parties. Communist and Socialist orientation Parties came to them. Totalitarian regime was strengthened with the active help of Cheka MPA causing to establishment of a single party system in 1920. Ordinary members of the party became the members of Communist party (b) U, and their leaders who had another point of view were either arrested or sent away.

Crushing defeat of parties will lead to not only forming totalitarian society but will state the practice of political terror against members of Communist party, destroying “general line”.

This time in Bulgaria multiparty political system was formed. Most of the parties existed with breaks to the 9th of September 1944. Political struggle combined with violence as in case with Stamboliyski and ended in authorization of State power. Stamboliyski's political views is a diversity of Bulgarian variant of peasant ideology at the end of XIX – beginning of the XX century.

What is similar between Ukrainian socialists and them? Uprising of 1923 gave the power to the supporters of political conservatism combining into the union of bourgeois parties “Democratic union”. The aim of it was the defense of communist or left attacks on the political system which led to liquidation of constitutional parliamentarian and bourgeois-democratic freedom.

### References

1. State archive of Ukraine security service (SAoUSS). – Т. 414 – Р. 76-78.
2. State archive of Nikolaev Region (SAoNR) – F. 1. – С. 1. – Т. 170. – Р. 68-71.
3. SAoUSS. – Т. 420.- Р. 23-24.
4. Політичний терор і тероризм в Україні. XIX-XX ст. Історичні нариси.- К.:Наукова думка, 2002. – С. 268-269.
5. Бриндак В. Ліквідація більшовиками політичної опозиції та встановлення однопартійної системи в Україні в 20-ті роки XX століття.- Одеса – 1998.- С 123.
6. Політичний терор і тероризм в Україні. XIX-XX ст. Історичні нариси.- К.:Наукова думка, 2002. – С. 270.
7. SAoNR – F. 1. – С. 1. – Т. 170. – Р. 83.
8. SAoNR – F. 1. – С. 1. – Т. 170. – Р. 116-118.
9. Васильева Н. Болгария в XX веке. Очерки политической истории. М., 2003.- С. 94-95.
10. Гюзелев В., Саздов Д., Спасов Л., Павлов П., Тютюнджиев И., Лазаров И., Палангурски М. История на България. София, 2000.
11. Васильева Н. Болгария в XX веке. Очерки политической истории. М., 2003.- С. 145-146.
12. Поппетров Н. Възможността за диалог или «дискусиите» за българския фашизъм // Демократически преглед. 1996. № 4/5. С. 382—388.
13. SAoNR – F. 1. – С. 1. – Т. 170. – Р. 132.
14. SAoNR – F. 1. – С. 1. – Т. 170. – Р. 72-75.
15. Політичний терор і тероризм в Україні. XIX-XX ст. Історичні нариси.- К.:Наукова думка, 2002. – С. 272.
16. Бриндак В. Ліквідація більшовиками політичної опозиції та встановлення однопартійної системи в Україні в 20-ті роки XX століття.- Одеса – 1998.- С 129.
17. SAoNR – F. 1. – С. 1. – Т. 158. – Р. 27-28.
18. SAoNR – F. 1. – С. 1. – Т. 158. – Р. 94.
19. SAoNR – F. 1. – С. 1. – Т. 158. – Р. 44-46.
20. SAoUSS.- Т. 422. – Р. 31-32.
21. SAoNR – F. 1. – С. 1. – Т. 158. – Р. 103-105.
22. SAoUSS.- Т. 425. – Vol. 1. - P. 102-104.

---

Assist. Prof. Ihor Nikolaev  
Department of History of Ukraine  
V. Sukhomlynsky National University  
Mykolayiv, Ukraine

## БЪЛГАРСКО ИНФОРМАЦИОННО ПРОСТРАНСТВО, ИСТОРИЧЕСКО НАСЛЕДСТВО И РАЗДЕЛЕНИЕ

Неделчо Неделчев

### THE BULGARIAN INFORMATION SPACE, HISTORICAL HERITAGE AND THE PEOPLE'S DIVISION

Nedelcho Nedelchev  
E-mail: np\_ned@mail.bg

#### ABSTRACT

*The Bulgarian Information space is a concept of historical and cultural notification of the Bulgarian people outside the contemporary borders of Bulgaria. The basic idea is to reopen the discussions about the problem of the division of the Bulgarian nation and the modern historical interpretations of freedom of person in the political citizenship in Europe.*

**Keywords:** *Bulgarian information space, Macedonians, Thracians, Bulgarian people and nation, Forgers, “Modern” history.*

„Българско информационно пространство” е понятие, въведено от мен и предназначено за борба с непрекъснатите опити за обезбългаряване на българите и исторически свързаните с тях етноси, останали зад границите на съвременна България [Неделчев, 2005]. Междувременно в самата ни страна се развиват процеси на дебългаризиране на исторически свързани с българския народ етноси и информационното ни пространство се разширява непрекъснато, вече в границите на съвременна България. Основна причина за това е неразбирането на единството между наука, история, образование и политика.

Съдбата на разделените народи и нации би трябвало да е отминала остротата на политическите противопоставяния с новите принципи на политически съюзи. Но представата за нациите като етнически или политически дадености, които могат да имат своя динамика, включително до преминаването на част от една политическа нация в друга [Неделчев 2005: 40 сл.; Българска национална доктрина 1997: 12 сл.], в българските реалности е признание на идеята за изкуствено формиране на нации. То е породено от неспособността на държавата да защити малките етнически групи от асимилация на по-големи, представящи

се за „външни народности” на РТурция. Най-характерен пример за това е вероятно вече цялостната турцизация на татарите и частичната на т.нар. „турски цигани” и „помаци” в съвременна България. Тези процеси бяха поощрявани от българската държава със създаване на училища за преподаване на „майчин” език само на турски – не и на татарски, арменски, еврейски, гръцки, цигански, арумънски и др. – спомогнал за приобщаването на цигани и татари към т. нар. „външни турци”. Характерно в този процес е приравняването на различните тюркски говори или езици, заедно с татарския, към диалекти на съвременния турски книжовен език. Подобен процес е ненаучен и немислим в страни, неподложени на етнически натиск в граждански общества и общини. И неслучайно в историческата наука свободните граждански общества и общини са сред най-неизследваните.

В близкото минало, а и досега е модерна политиката, според която някога изселилите се българи зад съвременните граници на България трябвало да се завърнат в България! Българската политика на деимиграция е свършено различна например от политиката на съвременна Турция в защита на нейното културно-историческо и политическо наследство,

напоследък намерила изказ в намерения като „Стратегическа дълбочина”, или от политиката на РРумъния, която защитава всички романоезични етноси на Балканите като свои сънародници.

Сложността и многопосочността на тези процеси се вижда от искането на част от татарските общности в Руската федерация да бъдат обявени за българи и създаването на теорията за пантюркизма сред татарите от вече бившия Съветски съюз. Пасивна е политиката на България в защита на историческото и културно наследство на българите и в Румъния, Сърбия, Гърция и Турция, но се основава и на безкрайно спорни „исторически факти”. Аз ще поставя тук само някои от въпросите, свързани с историческата същност и културно наследство на българите на Балканите.

При определяне на произхода на българите се достигна до крайни хипотези. Въпреки антропологичните и езикови дадености, които показват прабългарите или първобългарите като европоиди, не като монголоиди с индоевропейски имена, сега доминира алтайско-тюркската идея [Гюзелев 1981: 60]. И когато в пресата на Р Македония се появят статии за татарския произход на българите, българските медии отговарят с възмущение, като забравят, че тъкмо обратното на тяхното възмущение е написано в официалните български истории. Този насока за защита на българските национални интереси и съдбата на българите зад граница се премълчава у нас, но е действена зад границите на България и не е в полза на българския национален интерес, нито в интерес на българите, останали зад границите на държавата ни, като при това е излишно категорична. Според В. Мутафчиева: „доскоро и задълго нашето минало бе изучавано изолирано, без оглед на историята на съседни и по-далечни земи и народи, сякаш българите са съществували в безвъздушно пространство ... От такъв недостатък в образователния метод произтича не само някаква обща необразованост, но и пакостни убеждения, които изкривяват общественото съзнание. Най-редовно чуваме твърдения, кое по нас било първо в света,....дето никъде го няма. Тези твърдения просто означават, че събеседникът ни познава изключително историята на България, та не му иде наум да по-търси аналогия из нечие друго минало” [Мутафчиева 1992: 5-6]. Оставам с убеждението, че В. Мутафчиева прибързано е видяла настъпилата към края на ХХ век промяна [Неделчев 2010: 5 сл.]!

Още през 30-40-те години на ХХ в. П. Мутафчиев пише за склонността на българските политици да заемат ненародни позиции и да предават народа си. През 1943 г. той пише: „Преславска България бе принудена да очаква спасението си от сили, които сами се бореха за нейното унищожение. И в слепотата си сама се предаде тъкмо на тая от тях, която никога не бе преставала да бъде най-големият ѝ неприятел” [Мутафчиев 1943: 277]. Дали не е имал предвид и тогавашната действителност по време на Втората световна война? Позиция, достойна за учен, оценил кариеристичните традиции още на „византийските партизани” в династията на кана Крум!

Българските национални интереси и културно-историческо наследство не се защитават поради подчиняване на национална стратегия на различни политически и идеологически, включително и религиозни задачи, в които се премълчава или не се забелязва писаното зад границите на България. Това е причината за обезценяването на писаното от българските историци преди всяко ново „поколение” от „реформатори”, или за фалшифициране на идеите им с користна цел – кражба на научните им приноси. Жертва на подобни посегателства са Б. Филов, В. Златарски, П. Мутафчиев, Ив. Шишманов, Н. Райнов, Я. Годоров, Ив. Пастухов и др. И докато за първите години на строителство на социалистическото общество в България това е продиктувано от нагласа да не се цитират автори „фашисти”, то след позоваването на изследванията на Б. Филов от страна на съветската историчка Т. В. Златковская през 1951 и през следващите години [Златковская 1971], премълчаването на трудовете им у нас има и друга причина – анонимното заемане на идеите за Микенска Тракия и „тракийски орфизъм” – включително и „природен”, присвояване на изследвания за българското средновековно наследство и история, признаване на нации като „македонска” и на различни „малцинства”, отричане на правото на свобода и общинна автономия, на свободните хора като създатели на историята, надценяване на ролята на идеологическите и политически елити като творци на историята и др. [Неделчев 2010: 5 сл.]. От тези идеи и дискусиите за азиатския начин на производство, „политически актуална на фона на бурно развиващите се националноосвободителни движения в Азия, Африка и Латинска Америка, научно оправдана от огромния научноизследовател-

ски материал, натрупан през последните десетилетия от изтоковедите и африканистите, тази дискусия...обещава да донесе теоретични резултати от най-висока класа” [Фол 1970: 13]. Идеята за разделението достигна апогея си с тези теоретични резултати за общество без класи и собственост, но с управляващи, приписана на Н. В. Никифоров като крайно решение или точка в изследването на исторически проблем: „...конструкция за „азиатския начин на производство””; строй, при който липсва частната собственост върху средствата за производство, при който съществуват общини, владеещи фактически земята, и тези общини се експлоатират фактически от държавата чрез класата от експлоататори-чиновници... При тази постановка подробно разглеждане на всички становища, изказани в полза на „азиатския начин на производство”, става излишно” [Фол 1970: 15]. Не е излишно и не съм си представял, че на определен проблем в науката може да се сложи край. Всъщност последва край на теоретично защитавания модел на социализъм и на цяло направление от общественно-икономическа формация, в която общественият строй, включително и този в „нерушимия съюз на свободни републики” – СССР, и в НРБългария, представите за липса на свободни общини и за различни форми на собственост и демократично самоуправление претърпяха колапс [Неделчев 2008: 123 сл.; Неделчев 2010: 287]. И е странно, че тези идеи отново се представят за върхови и ненадминати постижения на българската наука в XXI в., които не допускат диалог или различни мнения и не позволяват административно научни изследвания в алтернативни посоки! Изключително вредна е и идеята за религиозно разделение, наложена насила върху население, което в огромната си част е с атеистични възгледи. Преди време писах: „Схематичната замяна на Маркс с Христос” не решава проблема за борбата ни за правото на информационно пространство, тъй като може да предизвика повече вреди, отколкото ползи. Българомохамеданите от Гърция и Македония, от Турция, Молдова и Украйна едва ли биха аплодирали като национално-обединителна идеята за православна традиция. Тъкмо обратното” [Неделчев 2005: 23]. А и признаването на религията като етнически признак е ненаучно.

Идеята на българските революционери и историци от XIX и първата половина на XX в., че българската народност е създадена от

българите и славяните заедно с народите, обитавали Мизия, Тракия и Македония – траки, македонци и илири, бе заменена с идеите от времето след Втората световна война и от времето на развития социализъм в България, че българската народност е създадена в Тракия с Мизия, но на юг от р. Дунав! В по-късни истории на България от втората половина на XX и началото на XXI в. проблемът за създаването на българската народност през Средновековието и за българската нация през новото време е отбягван, като акценти се поставят върху проблемите за създаването на държавата на прабългарите, на покръстването, на разширяването на държавата, на писмената традиция и на славяните като основна маса от населението, поради които въпреки значителния брой прабългари и траки, „създадената през VII в. държава придобивала все повече славянски облик” [Петров 1981: 103, срв. 9-12]. В „История на България” (София, 1979) и в други истории историята на Македония отсъства като история на държава, за разлика например от представянето ѝ в „Българска история на Ив. Пастухов” от 1943 г. [Пастухов 1943: 49 сл.]. Посочено е само, че най-ранното ѝ население е повече тракийско [Фол 1979: 110-117]. В „История на българските земи в древността” също отсъства Македония [Фол 1981]. Изследването на Г. Кацаров за Филип II Македонски, в което се показва негръцкият характер на древните македонци [Кацаров 1922: 7 сл.], е забравено. В изследванията и учебниците на Хр. Данов, Ал. Фол и други се настоява непрекъснато, че македонците в Тракия били завоеватели и че траките героично се съпротивлявали срещу завоевателите [Данов 1981; Неделчев 2010: 305]. Ал. Фол пише: „има инициативен комитет за построяването на паметник на Сюлейман паша – вярно е. Прецедентът с паметника на Филип Втори може да се развие. Кому е нужно това. Това вече означава промяна на ценностна система...” [Фол 2006: 119]. Проблемът е не в героичната съпротива – гърците от Атина или Аргос също героично се съпротивляват срещу гърците от Спарта – а в отсъствието на изследвания за Македония като част от бъдещите земи на българския народ през Средновековието и новото време! И действително е проблем на ценностната система защо земята и народът на древните македонци, които са част от българското народообразуване, ще бъдат определяни като чужди и враждебни, като турски пълководец поро-

бител? Преди време на запитване на Ст. Шивачев от Пловдивски музей се противопоставих на изказаното от Института по тракология и директора му мнение и посъветвах пловдивчани да благодарят на дарителите от Солун за статуята на Филип II като признание за велик наш предшественик и техен покорител.

Съществува пряк писмен паметник като „Деянията на Димитър Солунски”, който посочва процеса на създаване на българска народност в Македония от отвлечено отвъд Дунав население на Илирик, Панония, Дакия, Превалитана, Родопа, Тракия, от околностите на Константинопол, от „всички други провинции” между Адриатика и столицата на империята при третото славянско нападение над Солун съвместно с аварите през 620. Византийският летописец пише, че се създал смесен народ: „именно от тогава те се смесиха с българи, авари и с останалите племена...станаха огромен и много голям народ...Кувер премина победоносно...Дунав с целия споменат народ, който беше с него ... завладя Керамисийското поле” [Тъпкова-Заимова]. Този смесен народ отсяда в Македония и наследниците на Кувер били чичовци на кана Тервел, както се вижда от текста на скалата с Мадарския конник: „На носоотрязания император не повярваха моите чичовци от Солун и си отидоха в Кисиниите...” [Beschevliev 1963: 97-99]. В този надпис очевидно става дума за неуспешен опит за настройване на българите от Македония, от Куверова България срещу Дунавска България и наследника на Аспарух Тервел. Надписът от Мадара показва единството между българите, наследници на синовете на кана Кубрат на Балканите. Сведението за няколко чичовци на Тервел е интересно и вероятно означава възстановяване на политическата организация към времето на наследниците на кана Кубрат в Македония, на запад от Солун. Кисиниите вероятно е областта около Киноскефале в Тесалия?

След като в официални български научни издания и информационни средства отстъпихме на Македония древните македонци, на бившите югославяни илирите, в българската наука се стигна до там, че се отказахме и от древните траки – в етногенезиса на българския народ отсъствала тракийска „кръв”, но присъствала „тракийската интелектуална енергия”, т.е. енергията на царете, на която обикновените траки се подчинявали в идео-

логически разговор [Вж. Фол 2006; срв. Неделчев 2010: 347 и др.]. При това бе подчертано, че българската наука, за разлика от албанската и румънската, не търсела участие на древното население в създаването на българския народ: „Взгледът на българската научна общественост е коренно противоположен на албанските и румънските историци. Общото становище на българската историческа наука е, повтарям, против етническата приемственост ... Наблюдаем в изворите е известен културен континуитет ” [Фол 1990: 28]. Това е позиция, която е невярна. В. Хаджиниколов пише: „Що се отнася до ролята на балканския, трако-илирийски субстрат в образуването на българската народност, по този въпрос сред българските историци в миналото преобладаваше схващането, че тази роля била твърде малка, тъй като при образуването на българската народност този елемент бил вече бил до голяма степен романизован или еленизиран. Други български историци в миналото признаваха определено място на тракийското население в образуването на българската народност. Днес тяхното становище не представя цялата българска наука” [Вж. Хаджиниколов 1981: 35; Неделчев 2010: 347]. Подобна позиция е примирителна и не само към румънските, но и към турските и гръцки претенции за тракийско културно наследство, осъществявани чрез траколожките институти в Одрин и Комотини [Неделчев 2007: 795 сл.]. Турците не крият претенциите си като наследници на автохтонно население в Мала Азия и на Балканите, но вече мюсюлмански цивилизовано: „The Ottoman, who invested quite much over the places they conquered, committed transforming a civilization, powering with the education and cultural foundations...” [Dural 2011: 17], а гръците и румънците с помощта на български автори - към автохтонното население на Тракия и Македония, което според тях било еленизирано или романизирано. В Македония представянето на съвременните и жители като наследници на древните македонци е част от съвременния антибългарски македонизъм.

Друга тема, пряко свързана с информационното пространство на българите и с наследството им, е т. нар. проблем за турското робство – понятие с широка употреба в публичното пространство с ограничени прояви в научната литература в България [Неделчев 2012]. Съвременната турска наука не признава възможност за турско обществено състояние, по-



ниско от това на завоюваните от тях народи, и по този начин отрича неравномерното историческо развитие, което бе признавано и от най-ортодоксалните сталинистки привърженици на задължителното обществено-икономическо развитие чрез „уклади“ или „преживелици“, в преходни и основни епохи. Интересно е, че тези техни представи, описани още от Иван дьо Вестин през 1876 г. като шерият – гражданско право, основано на Корана – съвпадат със съвременната им културна политика – например с поучителното за Европа, според турските автори, законодателство на Сюлейман Кануни-Законодателят в будоарния сериал „Великолепният век“. Появиха се и трудове на български автори, според които бъдещето на българския народ е против славяно-българското и куманско робство, в единение с Турция и нейната общност [Динков 2011; Николов 2011].

В подобна общност, но на средновековната византийска икономия, оправдаваща световното господство на византийския император и законното място сред подчинените му народи на българите, са изследванията на някои български историци, според които съществуват междудържавни бракове между Византия и България. При това с антируска насоченост – акцент, който стана много удобен в годините на „Българския преход“ през XX-XXI в., но е уязвим поради откровените фалшификации и плагиатство.

Характерно за този метод е патриотичното приповдигане въпреки огромните загуби и поражения, които се представят като невероятни постижения на българския държавен авторитет. Вероятно най-характерен е примерът с Велика България на цар Симеон I. При този наследник на династията на кана Крум България губи две трети от територията, от човешкия си потенциал, от военните и икономическите си възможности. Загубени са териториите между Днестър и Тиса, между Карпатите и р. Дунав. Уж разгромените унгарци-маджари завладяват Северозападна България, а Симеоновите съюзници срещу унгарците, печенегите, завладяват земите на юг от Карпатите и в Северното Причерноморие. Българските автори не обичат тази тема и упорито я отбягват, признавайки, че България излиза омаломощена от Симеоновите войни и това предопределя скорошното ѝ завладяване. От това се възползват съвременни автори, които отбягват исторически изследвания и прокламират лозунги от времето на борбите

на българите за църковна независимост. Проблемът обаче е в това, че за постулирането на подобни идеи трябва да бъде омало-важен ненаучно трудът и научните позиции на учени – български и чужди – които са имали научната смелост да изследват този период от историята. В случая потърпевшите са световноизвестните учени Ф. И. Успенски, В. Златарски и Ст. Рънсман, чиито виждания за войните на цар Симеон се наема да коригира Т. Тодоров: “В конкретен план човешките загуби и икономическите затруднения нямало как да доведат до сериозна демографска и стопанска криза...” [Тодоров 2011; 321; Тодоров 2011а: 334]. Очевидно занятията със статистика изключват загубените от България територии и се изчерпват с хронологична таблица на по-големите военни кампании. Учудващ метод за оспорване на научни наблюдения, при това основан на оценка на възможностите на България да продължи войните с Византия, но не и с могъщите унгарци и печенегите, завоеватели на българските земи на север.

При подобен подход е приложено фалшифициране на обобщено мнение на В. Златарски: „Доминиращо становище в по-старата научна литература е, че този акт (детронирването на Борис II в Константинопол – б.а.) символизираше ликвидирването на българската държавност и възстановяването на статуквото от преди 680 г.” [Тодоров 2011а: 333]. Мнението на В. Златарски е свършено друго обаче: „И наистина източната половина на царството падна, но падна най-позорно... С завоюването на източната половина от царството...” [Златарски 1971: 601]. В увлечението да се представя конфликтът между българи и византийци като вътрешен, и отнемането на короната на българския владетел като „деликатен проблем, който имал вътрешен характер за империята” [Тодоров 2011а: 333], войната от 70-те години на X в. се определя като руско-византийска. Назоваването на българския цар от Й. Цимисхи *koiranos ton boul-garon* или владетел и главнокомандващ на българите, се определя безсмислено като индикация за предстоящо детронирване [Вж. Тодоров 2011а: 334]. Без внимание е оставено мнението на П. Мутафчиев, който се позовава на византийски източник, че българите и русите се сражавали заедно срещу Византия – българите, защото разбирали, че руското нападение е провокирано от ромеите [Мутафчиев 1943: 275]. П. Мутафчиев пише, че при цар Петър военните

сили на България били в пълен упадък, че част от болярите били византийски партизани [Мутафчиев 1943: 247, 275-277]. Фалшифицирането на мнението на авторитет в българската наука, изпускането на цяла война от собствената българска история, включително и на намеренията на руси и българи да изгласат Византия в Азия, както и причисляването на царската институция на българите към вътрешни проблеми на бъдещия поробител Византия, е странно и изисква отговор.

Информационното пространство трябва да осигурява достоверна и нецензурирана от официална политика информация, и в това отношение гражданската и научна позиция на автори като П. Мутафчиев, В. Златарски, В. Хаджиниколов не може да бъде поругана или фалшифицирана. Опитите за дискредитиране на автори с гражданска позиция са сред основните причини за непрекъснатите негативи, които България търпи не само в областта на древната и средновековна история, но те са показателни за това кой представя и толерира подобни отношения към българския народ, неговата история и бъдеще. В по-ново време непрекъснато се спекулира с това че Българската комунистическа партия преди време искала страната ни да стане република на Съветския съюз, но не се коментира това, че СССР отхвърля подобна идея! В същото време въобще не се коментират идеите за бъдещето на България в света заедно с Турция или в друг цивилизационен свят без български облик!

Историята не може да бъде пренаписана, може само да бъде изследвана независимо от псевдонаучни внушения. Римляните бяха писали, че е учителка на живота.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Българска национална доктрина 1997: България през двадесет и първи век. Българската национална доктрина. Първа част. Фондацията на българската национална доктрина. София, 1997, с. 12 сл.
2. **Гюзелев 1981: В. Гюзелев.** Прабългарите до заселването им на Балканския полуостров.- История на България. София, 1981, т. 2, с. 59-84.
3. **Данов 1981: Хр. Данов.** Траки. София, 1981.
4. **Динков 2011: Ст. Динков** Османотурската империя, София, 2011.
5. **Златарски 1971: В. Златарски.** История на българската държава през средните векове. София, 1971, ч. 2, с. 601.
6. **Златковская 1971: Т. В. Златковская.** Возникновение государства у фракийцев. Москва, 1971, с посочена литература.
7. **Кацаров 1922: Г. Кацаров.** Филип II Македонски. История на Македония до 336 г. пр. Хр. София, 1922 г., с. 7 сл.
8. **Мутафчиев П.** История на българския народ. Част първа. Първо българско царство. Второ издание под редакцията на **Ив. Дуйчев.** София, 1943 г.
9. **Мутафчиева В.** В сянката на Азия. Завладяването на България от османците и българските земи в османската държавна система. София, 1992.
10. **Неделчев 2005: Н. Неделчев.** Национална идея и държавност в българското историческо наследство. Шумен, 2005.
11. **Неделчев 2007: Н. Неделчев.** Етногенезис и традиция в българската история. В: Исторически. Научни изследвания в чест на доц. д-р Стоян Танев по случай неговата 70-годишнина. Шумен, 2007, с. 795-803.
12. **Неделчев 2008: Неделчев Н.** Рецензия. Д. Попов. Тракийските царе. Поведение и превъплъщения. София, 2007, изд. ЛИК, 252 с. - *Анали*, 2008, с.123 – 131.
13. **Неделчев 2010: Н. П. Неделчев.,** Тоталитарни идеологии в историята. „Раннокласовата държава”. Критика на теорията за вътрешното насилие или завръщането на Свободния човек. София, 2010. **Неделчев 2012: Неделчев Н.** Спорът за турското робство и общество – действителност и мит. - - Понятия, ценности, промени. Историята: Време и реалности. Варна, 2012, с. 54-71.
14. **Николов 2011: Д. Николов.** Интервю със Ст. Динков. „Османската империя е спасила българския народ”. - Новинар, 26 юли 2011.
15. **Пастухов 1943: Ив. Пастухов.** Българска история. София, 1943, с. 49- сл. гл. Македония. **Петров 1981: П. Петров.,** Създаване на българската държава. - История на България. Първа българска държава. София, 1981 г, т. 2. 95-110.
16. **Тодоров 2011: Т. Тодоров.** Военните кампании на цар Симеон (893-927) и проблемът за изтощаването на България (опит за историко-статистически анализ).- Исторически. Научни изследвания в чест на проф. дин Иван Карайотов по случай неговата 70-годишнина. Шумен, 2011, с. 317-325, с. 321.

17. **Тодоров 2011а: Т. Тодоров.** Византийският титул магистър в историята на Първото българско царство. - Оттука започва България. Шумен, 2011, с. 330-336, с. 334.
18. **Тъпкова-Заимова 1960: В. Тъпкова-Заимова.,** „Деянията на Димитър Солунски” - Гръцки извори за българската история, София, 1960, т. II, с. 158-165. Срв. *Христоматия по история на България.* София, 1978, с. 79
19. **Фол 1970: Ал. Фол.** Социална и демографска структура на древна Тракия. София, 1970. **Фол 1979: Ал. Фол.** Населението на Балканския полуостров. Етногенезис на траките. - История на България. София, 1978, т. I. С. 110-117.
20. **Фол 1981: Ал. Фол.** История на българските земи в древността. София, 1981.
21. **Фол 1990: Ал. Фол.** Политика и култура в древна Тракия. София, 1990.
22. **Фол 2006: Ал. Фол.** Самотният пешеходец. Интервюта, изказвания, разговори, отзиви, статии в медиите. София, 2006, с. 119.
23. **Хаджиниколов 1981: В. Хаджиниколов.** Етногенезис и етническа история на българския народ. - Българска народна култура. Историко-етнографски очерк. София, 1981, с. 29-62, с. 35, с позоваване на К. Иречек, Й. Иванов, В. Златарски, П. Мутафчиев, М. Велева.
24. **Beschevliev 1963: V. Besevliev.** Die protobulgarischen Inschriften. Berlin, 1963, S. 97-99; Срв. Превода по В. Бешевлиев от В. Гюзелев. - *Христоматия по история на България.* София, 1978, с. 94
25. **Dural 2011: A. Baran Dural.** Introduction to the Conquest Period and after in the Ottoman Empire. - *Управление и образование.* Академично списание. 2011, т. 7, кн. 2, с. 16-20, с. 17.

## ПРОБЛЕМЪТ ЗА ИЗТОЧНИКА И СЪДЪРЖАНИЕТО НА МОРАЛА КАТО ДУХОВНО ЯВЛЕНИЕ

Мария Костурова-Парашкевова

## THE PROBLEM OF THE SOURCE AND THE CONTENT OF MORAL AS A SPIRITUAL PHENOMENON

Maria Kosturova-Parashkevova  
E-mail: m\_kosturova@abv.bg

### ABSTRACT

*The source of moral is the joint practical and life action between human beings and human communities. The latter are creators of the moral.*

**Key words:** moral, moral choice, jointly

Вече сме във второто десетилетие на XXI век, а е трудно да се заяви, че Планетата и хората са в състояние на прогресивна продуктивност, а още по-малко, че доминиращата обществена тенденция е заредена с оптимизъм за настоящето и още по-малко - за бъдещето. Една от основните причини за това е моралната криза, която е обхванала всички сфери на обществен живот. Ярък израз на това е и глобалната икономическа криза, основната причина за която е човешката алчност.

Моралът и икономиката са същностни и определящи за прогресивното развитие на всеки човек и общество битийни области, тъй като са свързани със социално-значими, типични и жизнено необходими за съществуването на всеки конкретен тип общност и общество дейности. А всяка социална дейност изпълнява, в качеството си на целеполагащо въздействие върху природните и обществени реалности, предназначението си да удовлетворява определени потребности и интереси. Как и по какъв начин ще бъдат те удовлетворявани, в голяма степен зависи от хората, реализиращи се в тези социални дейности - от тяхната съзнателност, компетентност и морал. Съдържанието на глобалните и национални обществени реалности, доминирани от политиката, отстояваща определени тясно-групови егоистични икономически интереси, насочва към извода за съществува-

нето на непреодолими към днешна дата противоречия между икономика и морал. Днешната икономическа криза е доказателство за това и е следствие от прилагането на непродуктивни управленски решения за разрешаване на противоречието: личен-тясно-групов-обществен интерес, в полза на обществения прогрес.

Моралът е една от формите на обществено съзнание и един от начините за усвояване на действителността. Той заедно с другите форми на обществено съзнание - политика, право, наука, изкуство и религия, е призван да създава / чрез дейността и поведението на своите носители/ онова продуктивно съдържание на съвместен живот, което да допринесе за прогреса на човешките общности и всеки един човек. В обществената практика моралът се реализира както в обществената си /колективна/, така и в индивидуалната си форма на проявление и функциониране като сложно духовно явление. Тази сложност произтича от неговото съдържание - морално съзнание, морални отношения, морално поведение. Именно с тези елементи чрез морала не само става усвояването на действителността, но протича и процес на нейното създаване. Главната фигура в този двустранен процес е човекът - като носител на съзнание, като създаващ отношения със себе си, с другите, с природата и със света и като реализиращ практическа дейност и поведение в реалността. За разлика от всички останали сфери

на обществено съзнание, моралът не функционира в една конкретна сфера на многообразната човешка дейност - напр: само в политиката или само в правото, науката и т.н. Неговата специфика се състои в това, че чрез своето съдържание и носители той има способността да присъства /или не/ навсякъде, във всички сфери на човешката жизнена дейност – там, където човекът реализира себе си като обществено същество, своята съзнателна социална дейност, своите продуктивни възможности за развитие и прогрес.

Важно е да се подчертае, че всеки от посочените основни структурни елементи на морала също е достатъчно сложен като формиране и проявление. Напр. моралното съзнание, в основата на което лежи моралната оценка, обединява в себе си различни степени и равнища - на развитост, на абстрактност, както и на различност, произтичаща от целенасочеността и характера на зависимостта на хората едни от други в реалната им жизнена дейност. Съответно са различни и механизмите за обратното влияние на съзнанието върху тази жизнена човешка дейност, към която нравственото съзнание подхожда оценъчно. Част от тези механизми произтичат и са свързани основно с реалните конкретни интереси на хората - индивидуални, групови, обществени, проявяващи се в ежедневиия живот. Други от тях се основават и са израз на същностните и дълбоки потребности за съществуването не само на конкретната общност, но и на човечеството. Затова съчетаването, оценяването и осмислянето от нравственото съзнание на това многообразие от интереси и потребности е достатъчно сложен процес .

Тази сложност на проявлението на нравственото съзнание е характерна и за всеки друг от структурните елементи на морала. Затова за него в най-пълна степен важи принципа за единството в многообразието, което произтича и от факта, че в морала общите тенденции на развитие на обществените процеси се осмислят и проявяват в специфични конкретни форми. В повечето случаи развитието на моралното съзнание протича като процес на преосмисляне на натрупан социален опит - индивидуален, групов, класов, национален, общочовешки, но който получава различна интерпретация. Например моралните понятия, които хората употребяват – дълг, чест, съвест, добро, зло и т.н., съществуват от столетия, но получават различна, индивидуална интерпретация. Продължителен

живот имат и някои общи морални идеи и постановки - като напр: „Който не работи, не трябва да яде” се е превърнал в общочовешки императив. Причината е, че въпреки и реализиращ се в различни конкретно-исторически реалности на различните държави и общества по различен начин, в главното и основното си съдържание като изискване той е неизменен. Тук обаче е важно да се подчертае, че моралът като форма на обществено съзнание не е неизменен, а се ражда и променя заедно с човешкия живот- **в практическата жизнена съвместна дейност на хората.** Именно последната **се явява и източникът на моралните понятия**, представи, принципи и идеали. Затова моралът е социална ценност - плод на съвместните усилия на хората да определят начините на своята съвместност и средствата, с които да постигат общосподелените ценности. Заедно с измененията на тази съвместна жизнена дейност протича и процес на актуализация и изменение на моралните ценности, както и на формирането на нови такива. Това е така, защото моралът е битийната за човека сфера, в която осмислените от него потребности се обективират и намират външен израз в практическата му жизнена дейност и преди всичко в процеса на неговия труд.

Основен в морала е въпросът: По какъв начин да се реализира в своята дейност човекът - воден преди всичко от своите лични и дори егоистични интереси, или да се съобрази и с конкретните групови и обществени интереси? Както сочи извървеният от човека и човешките общности исторически път на развитие, в процеса на своята жизнена дейност човекът като обществено същество и член на определена социална общност е съумял да осмисли своите потребности и интереси и да намери мярата в основополагащото за общественото развитие противоречие „личен-обществен интерес”, „добро-зло”. В морала **тази мяра се определя като добро**, като социално-ценно и значимо за човека и неговото развитие и утвърждаване в социалните и обществени реалности. Както отбелязва големият български етик проф. К.Нешев, „тайната” на доброто е в способността на човека да оценява и съизмерва явленията от заобикалящия го свят с мярата на своите потребности и интереси“[1] А тъй като последните възникват и се реализират във всички сфери и направления на многостранната жизнена дейност на хората в социалните

реалности, то доброто действително се утвърждава като мярка на всички неща. [2] Като обществено явление моралът фиксира именно тази мяра, изразяваща осмислената общност на интересите, без която практически не може да има обществено развитие и прогрес. **Следователно морал има там, където има продуктивно мислене и действие, творящи социален и обществен прогрес.**

Като форма на обществено съзнание моралът е субективно- оценъчно нормативно отражение на действителността и намира израз в постъпките и поведението на хората - индивиди и групи. В съвременните обществени реалности доминира потребността от решаването на глобалните общочовешки проблеми - защита и опазване на природата, заплахата от ядрена война, борба за демокрация, против бедността и насилието във всичките му форми и др. Проблеми, които бяха актуални и в предишните векове, особено през миналия XX век. Но днес към тях се прибавиха и нови – борбата срещу тероризма, наркоманията, търговията с жива плът, депресията и др. Ще добавим и това, че голяма част от тези морални проблеми - за отношението към природата, за войната и мира и др., днес се интерпретират и решават по-различно, отколкото преди няколко десетилетия и дори векове назад. Следователно, моралният живот е не само процес на постоянно обновление, съответстващ на променящата се жизнена практика, но **и процес на приемане от хората.** Защото моралът е не само съзнание, но и отношение –практическа реализация под формата на нравствени отношения. А последните са плод на нравствените представи и възгледи, родили се и формиращи в нравственото съзнание на индивидите и социалните общности. Именно реалните нравствени отношения са показател /или свидетелстват/ за това от какви морални истини действително се ръководят хората в дейността си, как се трансформират моралните ценности при тяхното приемане в съзнанието и поведението им.

Приемането на моралните ценности е творчески процес на осмислянето им, на съпоставянето и сравняването им, на оценяването им по важност за възприемащия ги субект и на степенуването им - във формиращата се скала на нравствените ценности в ценностната система на човека. Този процес води до изработването в нравственото съз-

нание на определена нравствена позиция у конкретния субект. Нравствената позиция и нейното формиране са сложен процес, свързан най-често с разрешаването на сложни морални дилеми. Решаването на тези проблеми изисква значителна духовна и практическа работа, свързана с познания, за да се вземе необходимото решение за действие, а така също и да се осмислят и конкретизират начини за неговото реализиране в конкретните реалности. А нравствените проблеми са често явление в живота на отделната личност или социална общност. Когато става дума за типични ситуации, обстоятелства и задачи, то те се отнасят до проблеми, касаещи по-голяма част от хората. Затова за тяхното решаване се прилагат различни форми на допитване до хората - референдуми, анкети, писма и др. Голяма е ролята на общественото мнение за разрешаването на тези проблеми. Може да се каже, че **съдбата на морала в конкретната реална действителност зависи от отзывчивостта на хората, от тяхното мнение, нагласи и потребност за чистотата на моралната практика.** В този смисъл нравствените им искания се явяват движеща сила за съдържанието на морала и неговото обновяване.

Историческият социален опит показва, че тези искания се засилват на определен етап от развитието на конкретното общество – тогава, когато протичат значителни изменения в социалната действителност: в начина на живот, в организацията на трудовия процес и дейност в различните сфери на обществената практика и живот. Обществената ценност и значимост на тези искания се заключава в това, че те естествено водят до разгръщането на творческия потенциал на хората за търсене на пътища, средства и начини за реализацията им. В този процес се проявява будността и продуктивността на моралното съзнание, на неговия творчески характер. Чрез него се коригират старите и се раждат новите морални норми, представи, възгледи, които съответстват на потребностите на новия етап от развитието на жизнената практика. Това е и обективната причина хората да са заинтересовани за морала, за моралните ориентации и тенденции в развитието на обществото, както и за неговото отстояване в практиката като социална ценност.

В едно конкретно общество съдържанието на морала се проявява и намира израз в нравствените отношения, в постъпките, действията и поведението на всеки човек и човешка

общност. Всички те в своята съвкупност формират онази част от духовната сфера на обществото, която се нарича нравствен живот. Неговото съдържание е конкретно-исторически обусловено и произтича като необходимост от практическата съвместна жизнена дейност на хората-индивиди и общности. Ето защо човекът, неговото съзнание и поведение творят ценностното съдържание на обществените реалности и в морално отношение. Тази истина за човека е прозряна още в древността. Разсъждавайки върху проблема за ценността на човешкото съществуване, Протагор заявява: „Човекът е мярка за всички неща - за съществуващите, че съществуват, а за несъществуващите, че не съществуват.” [3]

Обобщавайки изложеното до тук, следва да се подчертае - моралът е начин на усвояване от индивидите и социалните общности на действителността, но последната не се възприема еднозначно от тях. Противоречията във възгледите им за света и обществената практика и за начините, по които трябва да се усвоява и променя действителността, са движещата сила в развитието на обществото. В контекста на това основен в морала е въпросът: По какъв начин да се реализира в своята дейност човекът- воден преди всичко от своите лични и дори егоистични интереси, или да се съобрази и с конкретните групови и обществени интереси? Това противоречие всеки човек и социална общност разрешават индивидуално и конкретно чрез свободата на своя избор. Следва да се подчертае тук, че от всички форми на обществено съзнание единствено в морала конкретният субект на дейност има свободата сам да избира как да разреши моралното противоречие „или-или” и с какво съдържание да изпълни отношенията си към другия и другите, към природата и света. В тази връзка Аристотел препоръчва съзнателния избор, който е : „или стремящ се ум, или осмислен стремеж, а такова начало е човекът.” [4] Именно свободата на избора на човека в морала го прави субект на морална дейност и творец на морално съдържание в конкретните обществени реалности. Следва да се подчертае, че моралът като една от формите на обществено съзнание отстоява общността на интересите - онази мяра във взаимодействието между съществуващите интереси, в която доминират общосподелените ценности и разумното съгласие. Затова и ролята на социалната общност в този процес на творчество на моралното съдържание в

конкретните реалности е неизмеримо по-голяма, отколкото тази на отделният човек.

Това е така, защото в своята практическа жизнена дейност човекът никога не е истински сам - в конкретните социални и обществени реалности той винаги постъпва в качество то си на някой - член на определена общност: семейна, професионална, етническа, религиозна, национална. Във всяка от тях той чрез постъпките и действията си проявява и характеристики, присъщи му като член на съответната общност. А всяка конкретна общност не е проста сума от съставлящите я индивиди, а е съвкупност от обшуващи помежду си индивиди, свързани помежду си и водени от общи или сходни проблеми, потребности и интереси и някаква обща цел. По силата на това всяка общност представлява определена цялостност, в която отделните индивиди са обединени от специфичните характеристики на конкретната си съвместна дейност. Последната им вменява както общи черти и задължения, така и възможност всеки да прояви своята индивидуалност и неповторимост като социално и обществено същество - т.е. своята субективност. А такава проявяват в дейността си само индивидите, които не само си взаимодействат и произвеждат взаимоотношения, но и които възпроизвеждат такива, пресъздават ги наново. [5] В тези процеси индивидите са носители и творци и на морални отношения. Ценностното съдържание на тези отношения е резултат от протичащия във всеки индивид процес на натрупване на социален опит, знания и ценности, на начина му на живот и на усвояването на обществени идеи и принципи. В този процес се формират и неговите представи за добро, зло, справедливо и т.н. Но именно в процеса на съвместната му дейност с другите индивиди в конкретната социална общност и общество тези представи се осмислят и конкретизират като общосподелени морални ценности. В този процес индивидът се реализира не само като изпълнител на моралните ценности, но и като техен творец.

И така, връзката на човека с морала като социална ценност протича двустранно и обратимо - от морала към човека и от човека към морала. Връзката на човека с моралната система на конкретното общество е двойка: директна - когато човекът в резултат на самостоятелно взето морално решение създава своите нравствени отношения с другите и реалността, и реализира своите постъпки и

поведение; и индиректна - когато реализира последните в качеството си на член на определена общност - семейна, професионална, политическа, научна, религиозна, правна и т.н. Всяка конкретна общност се ръководи от общосподелени ценности и затова заставя своите членове да изпълняват правилата и нормите на съвместния им живот. Но и в единия, и в другия случай изборът на моралното съдържание - как да постъпи и доколко да се съобрази и изпълни предписаните норми и правила, принципи и идеи, е единствено и само в правомощията на конкретния човек.

Основното, чрез което моралът като социална ценност и една от формите на обществено съзнание подпомага субективния морален избор / на индивида и на конкретната общност/ е златното правило на нравствеността: „Не прави на другите онова, което не желаш на тебе да правят”.

Ще съумее ли човекът в съвременните глобални реалности да се реализира като субект на морална дейност и да отстои своята обществена същност и предназначение? Отговорът на този въпрос е в бъдещето. Но съдържанието на това бъдеще е в нравствената дейност и поведение на индивидите и социалните общности в днешните реалности.

#### ЛИТЕРАТУРА

- 1.Нешев, К.Етика. С.,1994, с.172.
2. Пак там.
- 3.Лаерций, Д. Животът на философите.,С., 2002,с.247.
- 4.Аристотел, Никомахова етика. С., 1993, кн.VI, гл.2,с.132.
- 5.Маркс, К.,Ф. Енгелс. Сочинения. Т.46,ч.2, с.222.



## НЯКОИ АКТУАЛНИ ПЕДАГОГИЧЕСКИ ВЪЗГЛЕДИ НА РУСО ЗА ВЪЗПИТАТЕЛЯ

Тинка Иванова

### SOME TOPICAL PEDAGOGICAL VIEWS OF ROUSSEAU ON MENTORS

Tinka Ivanova

E-mail: tinche\_ivanova@abv.bg

#### ABSTRACT

*Jean-Jacques Rousseau (1712 - 1778) is a pedagogical reformer who is the founder of the theory of free education. According to Rousseau's theory, the right of liberty is a sacred and fundamental right of every person. This view Rousseau transferred to the pedagogical theory and defined a child as criterion of any educational effect. The right of liberty is the right of natural development of any child. Rousseau brings the child into the center of the educational process. From this point of view, the educator is a mentor and an assistant of the child. This conception significantly changes the classic pattern of the educator and their functions. This theoretical study is in the field of educational history. The basic aim is to enhance some topical views of Rousseau conceptions related to the educator and their professional roles.*

**Key words:** theory of free education, the principle of environmental friendliness, mentor, educator, counselor, friend, co-operation between parents and tutors

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Жан-Жак Русо (1712 - 1778) е един от най-великите философи на XVIII век, идеолог на Френската революция от 1789 година, педагогически реформатор, поставил основите на теорията за свободно възпитание. Той е яростен противник на феодалната държава и съсловните привилегии. За него правото на свобода е свещено и основно право на всеки човек. В тази насока водещ е принципът за природосъобразност. Русо въвежда във възпитанието метода на проблемните ситуации и метода на естествените последици. Детето е в центъра на възпитателния процес, а възпитателят е негов наставник и помощник. Това значително променя класическия облик на възпитателя и неговите действия.

#### ПОСТАНОВКА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Изследването има теоретичен характер и е в областта на педагогическата история. Неговата цел е да очертае някои актуални възгледи на Русо, свързани с възпитателя и професионалните му роли. То търси отговор на проблемите от позицията на теорията за свободно възпитание, която е неизменна част

от нетрадиционната педагогика, различаваща се от класическата педагогика:

Кога и как започва възпитанието?

Какви са най-често действията на възпитателя, когато в центъра на възпитателния процес е детето с неговите потребности?

Какъв е възпитателят като личност?

Какви са отношенията на възпитателя с родителите на възпитаника?

Какъв е негативният образ на възпитателя, който не трябва практически да се допуска?

Инструментариумът на изследването се базира на теоретична реконструкция, сравнителен анализ, работа с избрани педагогически произведения на Русо, преведени на български език.

#### РЕЗУЛТАТИ

Според Русо за възпитателя може да се говори от най-ранна възраст на детето, защото възпитанието започва от деня на раждане. Първата стъпка в този продължителен процес е „да се направят децата годни да бъдат възпитавани“. Възрастните, в това число и възпитателите, много често забравят това и още преди децата да са проговорили, се отнасят към тях като към възрастни. Русо категорично защитава правото на децата да бъдат деца, с което е необходимо да се съобразява

всеки, ангажиран с тяхното възпитание. Следващите му мисли са възторжена защита на децата и детството: „Природата изисква децата да са деца, преди да бъдат човечи. Ако искаме да нарушим тази повеля, ние ще създадем преждевременно узрели плодове, без зрелост и сладост. Те не ще закъснеят да загният. Ще имаме млади учени и стари деца. Детството си има свои собствени начини да вижда, да мисли и да чувства. Безумие е да искаме да ги заместим с нашите“ [1, с.162].

Според Русо такава трябва да бъде веруването на всеки възпитател. Обикновено родителите избират призванието на своя наследник, но още преди тях Природата е избрала призванието му да бъде Човек. Това е основното, на което ще го учи възпитателят. Стъпка по стъпка възпитаникът ще опознава себе си и ще усвоява уменията да живее, да бъде полезен и щастлив. Русо въвежда четири принципи/правила, които дават повече свобода на детето във възпитателния процес. Те са ръководни начала за възпитателя:

Да остави детето да използва цялата енергия, която природата му е дала и с която то не може да злоупотреби.

Да му помага и да допълва всичко, което липсва на детето – например като интелект, сила.

Помощта, която се предоставя на детето, да се ограничи в кръга на истинско полезното, като се отхвърлят категорично неговите прищевки и неразумни желания.

Да изучи грижливо езика и жестовите на детето, за да разграничава това, което идва непосредствено от природата и от прищевките му.

Возпитателят е преди всичко наставник на детето. Като такъв той, без да губи време, определя какъв характер иска да формира у своя възпитаник. Детето може да понася промени, които се оказват много трудни за възрастния човек. В това отношение особено важен е индивидуалният подход. Той е водещ в теоретичните възгледи на Русо за възпитанието. Според него на един възпитаник трябва да се дадат криле, а на друг – да му се подрежат крилетата; един да се похвали, друг да се сплаши, да се задържи, да се подтикне... Возпитателят е наблюдател и изследовател на детското развитие. Естествено е, че за това трябва време, но в някои случаи дори е по-добре той да не прави нищо, отколкото да действа ненавремененно и неуместно. Русо многократно подчертава, че „благоразумният

наставник“ не бърза. Той наблюдава внимателно, предоставя възможности да се развие зародишът на детския характер, за да може да го опознае. Това не е загубено време, защото ако не познаваш възпитаника, ще постъпваш наслуки, ще бъркаш и ще трябва да започваш отново отначало. В това отношение възпитателят не прилича на скъперника, който губи много, защото не иска нищо да загуби. Педагогът е сравнен и с благоразумния лекар, който също не дава лекарства от пръв поглед, докато не разбере състоянието на болния. Возпитателят има необходимите знания за професията, която си е избрал, познава естествения ход на човешкото развитие, умее да изучава човека и отделната личност и знае какво е интересно за детето съобразно неговата възраст.

Първата задача на възпитателя е да опознае децата, с които ще работи, а след това да начертае план за възпитанието им. Според Русо планът не е съвкупност от правила, които не търпят промяна, а проект, който се развива в действие съобразно ситуации, постижения, мнения на родителите. Авторът на плана има оптимистична визия за предстоящата възпитателна дейност. Той обръща особено внимание на позитивните качества на децата и възможностите за тяхното развитие. Във възпитанието обаче опознаването е взаимен процес между субектите, участващи в него. Децата също опознават своя възпитател. Те са много впечатлителни и насочват вниманието си предимно към уязвимите му места, което им дава после свободата да не го уважават. Русо не може да си представи урок, изнесен от учител, когото учениците не уважават.

В неговите възгледи възпитателят е преди всичко наставник – обичан, любезен, уважаван, добър. Като такъв той действа винаги в удобния възпитателен момент, има бърза реакция и неговите действия са съвременни, защото ако пропусне момента, намесата му може не само да не донесе полза на децата, а да причини дори вреда. Наставникът умело действа с наказанията и наградите. Русо е категорично против физическите наказания. Според него „възпитан човек не би могъл да използва ръцете си за по-срамна постъпка от тази да бие едно дете“ [1, с. 129]. Возпитателят използва неодобрението, лишаването от нещо, на което детето особено държи. Наказанието никога не се налага само като наказание. То е естествена последица на лошата детска постъпка. Например няма

нужда от речи и поучения против лъжата, ако възпитаникът е излъгал, но възпитателят може да не му повярва, когато другия път казва истината, защото той вече е излъгал.

За стимул наставникът позволява на възпитаниците някои дребни удоволствия, които не струват пари и време, но децата са особено чувствителни към тях и наставникът получава любовта и доверието им като предпоставки за успешен възпитателен процес. По отношение на наградите е необходимо да има пълно единомислие и единодействие между родители и наставник. Те заедно убеждават детето, че „удоволствията и подаръците са естествени последици на благоразумието му и неговото добро поведение” [1, с. 130]. Родителят е мост между детето и възпитателя. Той трябва да намери подходящи думи, с които да внуши на своя наследник, че доброволно и отговорно той ще изпълнява това, което наставникът изисква от него.

Според Русо възпитанието „култивира сърцето, разсъдъка и интелигентността” на възпитаника. Той многократно подчертава, че точно това е редът, който следва наставникът и не е съгласен с учителите педанти, приемащи като единствена цел на доброто възпитание придобиването и натрупването на знания. Безспорен факт е, че науките не трябва да се подценяват, но те не предшестват нравственото възпитание, което е първо във времето. В противен случай някои от знанията могат да се окажат опасни за подрастващите. Те са като оръжия, за които възпитаниците трябва да бъдат подготвени морално. Човек става добър, като върши добри дела. Това е най-сигурният начин. Уроците се изразяват не в думи, а в дела. Според Русо нравственото възпитание не е поредица от многобройни наставления, а се „гради само на интересни и будещи любопитство сюжети”, съобразени с възрастта и интелекта на възпитаника. Тези сюжети са повод за разговори между детето и наставника. Те не трябва да вредят на здравето на възпитаника, трябва да го научат да мисли и да преценява ситуациите от гледна точка на последиците и въздействията им, да пробудят неговата любознателност и интерес към науките. Умението да се задават въпроси е важно както за възпитателя, така и за възпитаниците. Според Русо това е изкуство. „Необходимо е човек да е научил вече много неща, за да умее да пита“. „Ученият знае и разпитва”, казва една индуска

поговорка. Но невежият не знае дори какво да пита” [1, с. 173].

Възпитателят е и обучител. За да има успех като такъв, той не претоварва учениците с правила и упражнения, не се държи строго и неприветливо с тях, за да изгради на тази основа авторитета си. Той предпочита по-малко трудния и по-приятния начин на работа, съобразен с учениците, а не с възпитателя. При необходимост е добре педагогът да въздейства на децата много повече със своя авторитет, отколкото с убеждение. Той е улеснител, другар, приятел на своя възпитаник, печели доверието му, споделя игрите му, но е и авторитет, образец, еталон за подражание.

Възпитател може да стане само този, когото наричат истински човек, служи за пример на възпитаника и обкръжението му, уважаван е от всички. Неговият авторитет се дължи на уважение, основано на добродетелта. Възпитателят е съветник на малки и големи. Той има възвишена душа и за да създаде човек, трябва да бъде или баща, или повече от човек самият той. Русо препоръчва на родителите, че за да се научи детето да разглежда ситуациите от всички страни, е необходимо те също да помагат на възпитателя. Помощта им може да се изразява, като се съветват със своето дете как то да постъпва в някои случаи. Това е особено важно не само защото ще поласкае самолюбието му, но защото ще се научи да изразява мнението си. Основно средство за възпитание е разумно ръководената свобода.

Нравственото възпитание е в помощ на интелектуалното възпитание. Винаги е „полезно и прекрасно” човек да има знания, но „истинските учени са благовъзпитани и скромни, защото съзнанието за това, което им липсва, им пречи да се гордеят с това, което имат. Само малките дарования и мнимите учени мислят, че всичко знаят, и гледат с надменност и презрение на това, което не знаят” [1, с. 138]. В основата на нравственото възпитание стои любовта към човешкия род, а според Русо това е любов към справедливостта.

Когато възпитаникът разбере думата „полезно”, задава и търси отговор на въпроса „За какво служи това?” Учителят вече има мощни средства, за да му въздейства. Глупаво е да го учи да говори, ако няма какво да каже. Опитът на възпитаника е в основата на неговото

образование. Възпитателят е обучител, който се ръководи от някои основни принципи:

Да формира любов на детето към книгите и четенето. Ако липсва такава, да търси първопричините за това.

Ученикът да харесва и обича мястото, където учи.

В определеното за учене време, то е по-важно от всичко останало.

Ученето започва с лесни и основни знания, а след това с трудните.

Внимателен подбор на обектите, които детето трябва първоначално да опознае.

Знанията да са съобразени с възрастта на учениците. Преждевременно да не им се дават непонятни и сложни за тях мисли, защото така те се превръщат в папагали, които само повтарят думи, дефиниции, нямащи никакъв смисъл за тях. „С всяко прибързано знание, което искаме да влеем в главата на детето, ние насаждаме по един порок в неговото сърце” [1, с. 226].

Трябва да се избират нещата, които ще се преподават, както и времето, подходящо за изучаването им.

По-добре е едно наставление да се отложи, ако учителят се страхува, че то може да доведе до лош резултат.

При добре свършена работа ученикът получава похвали, а при нежелание за занимания – лишаване от почивка, защото тези, които не работят, нямат нужда от почивка.

Не се допуска учене насила, то трябва да бъде приятно за ученика.

След като възпитаникът разбере какво е живот, първа грижа на наставника е да го научи как трябва да го опазва.

„Само посредством пълното съгласие и разбирателство между бащата и наставника може да се гарантира успехът на едно истинско възпитание” [1, с. 141].

Родителите трябва да покажат колко много държат на успехите на ученика.

В педагогическите си възгледи Русо не забравя работата с надарени деца. Според него възпитателят е откривател и ваятел на детски таланти. При появата на детските склонности има значително подражание, някои случайни обстоятелства, известно влечение, които невинаги дават основание да се твърди, че има наличие на дарование. Възпитателят е длъжен да разграничи истинския талант от привидния. Първият е спокоен, уравновесен, не бърза толкова много да се изяви, суетното славолубие му е чуждо,

талантът го издига в обществото. Неговото обучение е уникално, строго индивидуално, защото в противен случай талантите се смесват и погубват. Най-лошото е, че тези деца-чудо при неправилно възпитание могат да се превърнат в безсилни и безполезни хора.

Според Русо човек не е създаден да остане вечно дете, а идва момента на излизане от тази възраст и влизане в кръга на възрастните. Възпитателят трябва да бъде много наблюдателен за този момент, защото неговият възпитаник сигнализира по различни начини за настъпването му – промяна в настроението, честа избухливост, постоянна нервна възбуда, вироглавство и непокорство. „Тук свършва обикновеното възпитание и започва нашето истинско възпитание” [1, с. 323]. Това е част от майсторството на възпитателя в неговия занаят. Той е вещ наставник, наблюдател, авторитет, приятел, философ, човеколюбец. Ролите са различни, някои от тях взаимно се изключват, но да не забравяме, че това е „период на бури и страсти”. Многоликият възпитаник изисква многолик възпитател. Той е необходимо да се съобразява с факта, че детето по природа е обичливо и юношеството не е възраст на омраза и злоба, а на състрадание и великодушие. Когато отговаря на „неудобните въпроси” възпитателят трябва да го прави без колебание, сериозно, кратко и категорично. В случая няма място за тайнственост, мънкане или подхилване. Преходът от детството към пубертета е строго индивидуален процес и ако възпитателят прецени, може и да замълчи, да не отговори на своя възпитаник, но никога не го лъже. Според Русо е крайно опасно възрастните да лъжат децата, защото това „убива” възпитанието.

Юношите са изключително чувствителни и възпитателят може да насочи тази тяхна чувствителност не само към обекта на сърцето им, но и да събуди в тях „доброта, човечност, състрадание и добротворство” към всички хора и към човечеството като цяло. За целта той предлага няколко максими, с цел да помогне на наставника в този труден процес, който въпреки всичко трябва да остане „човечен” и да ражда обич, а не омраза:

Не е свойствено на човешкото сърце да се поставя на мястото на хора, които са пощастливи от нас самите, а на мястото на пощастните.

Пред другите хора човек оплаква само тези нещастия, които могат да сполетят него самия.

За мерило на страданието, което предизвиква у нас чуждото нещастие, служи не самото нещастие, а представата за страданието, което то причинява [1, с. 336-338].

Вярно е, че човек става добър, вършейки добро. В същото време обаче Русо предупреждава възпитателя, че той не трябва да превърне възпитаника си в болногледач или милосърдна сестра, постоянно посещаващ болници и затвори. Според него нека да има и такива моменти, но те да не бъдат често, защото навикът ни приучва на всичко и състраданието ще отстъпи място на безразличието. Много категорично Русо заявява „Възпитателю, не говори много! Но съумей да избереш мястото, времето и действащите лица, после предай уроците си чрез примери и бъди сигурен в техния ефект” [1, с. 343]. В детските години на своя възпитаник наставникът има повече време за възпитание, а през юношеството не е така, защото самият период е по-кратък, пък и юношите бързат да живеят като възрастните.

Във възгледите си Русо използва както подхода „какъв трябва да бъде възпитателят”, така и негативния – „какъв не трябва да бъде”. По този начин се получава цялостна картина, която не е идеализирана, а е реална и полезна за всеки педагог, независимо от времето, в което практикува. Например наставникът не се оплаква от провиненията на своя възпитаник, не изглежда безсилен пред него, независимо от ситуацията, в която се е оказал. Многословието и оплакванията не са характерни за възпитателя, защото той не е досадник и не се занимава с безполезно бърборене, а работи съвестно и отговорно. Русо подчертава, че особено често срещана слабост е многословието. С непрекъснати наставления и вечен педантизъм наставникът дава на децата някоя добра идея, но и около нея – още двадесет, абсолютно безполезни. Бързивото възпитание създава бързивци. Понякога под „добро възпитание” се разбира ученикът да се преструва, че разбира това, което му се преподава. Според Русо злото не е толкова във факта, че ученикът не разбира, а в това, че си въобразява, че е разбрал...

Възпитателят не обвинява другите за собствените си грешки, макар че „закон за всички наставници е да са непогрешими”. Възпитателят Русо има друга гледна точка:

„Аз пък съм готов да се обвиня в грешки... Така моето поведение ще бъде винаги ясно за него, никога няма да му се вижда подозрително и като признавам, че греша, аз ще се ползвам с неговото пълно доверие, с което няма да се ползват тези, които прикриват своите грешки” [1, с. 298].

Възпитателят не коментира наивността на детето в негово присъствие или ако то може да го чуе. Напротив, тези, които са около детето, ценят тази наивност, макар че само една иронична усмивка може да унищожи цял месец упорит труд. Добрият педагог не се оплаква от детските капризи. Те не са дело на природата, а резултат от лоши методи на възпитание. Обикновено са свързани с прекалено много заповеди или подчинение. Възпитаникът има само тези капризи, които възпитателят е допуснал, и той ще трябва да понесе последиците от собствените си грешки.

Друга опасна заблуда на наставника е встрастяването му в мисълта, че детето изпитва силно желание да учи. Затова е необходимо той внимателно да следи детето и умело, бързо да разграничава неговото състояние – интерес, увлечение, скука, досада, безразличие.

Наставникът трябва да бъде такъв, какъвто се очаква да бъде, а не отрицателен образ, демонстриращ негативите на възпитанието.

## ИЗВОДИ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Русо остава в педагогическата история със своята любов към детето, с признаването и уважението към детството като особен период в развитието на човека. Той е радетел за личностно-ориентираното възпитание, започващо с раждането на детето и продължаващо със своя специфика през всички периоди от развитието му. Заедно с по-различното си отношение към детето и детството той описва и нов тип възпитател. Изследването дава основание за следните изводи:

В основата на професионалното верую на всеки възпитател Русо поставя правото на децата да бъдат деца, да гледат света по свой начин, а не през очите на възрастните.

Многоликият възпитаник изисква многолик възпитател. Той е наблюдател, изследовател, обучител, съветник, откривател на детски таланти, авторитет, приятел, еталон, образец за подражание, доверено лице, философ, човеколюбец.

Във възгледите на Русо възпитателят е преди всичко наставник – обичан и уважаван от своя възпитаник. Той има бърза реакция, но умее да изчака подходящия момент, място, ситуация.

Възпитателят говори с мярка, обаче може и да мълчи. Той умело си служи с награди и наказания, има единодействие между него и родителите.

Изучаването на науките е важно за възпитаника, но в основата на възпитанието Русо поставя морала. Според него човек става добър, като добротворства.

Ако перифразираме думите на Г. Компейре, казани за Емил, но ги отнесем към неговия

създател, то Русо и произведенията му ще бъдат обект на размисъл за всички поколения педагози, ако не за друго, то поне защото са израз на вярата и надеждата в доброто и човечността.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Русо 1976: Русо, Жан-Жак. Избрани педагогически произведения. С., 1976.

Представена за печат на 28 септември

**БАЗИСНИ ЕЛЕМЕНТИ НА ПСИХИЧНИЯ ЖИВОТ ВЪВ ВЪЗГЛЕДИТЕ НА  
УИЛФРЕД БИОН И ТЯХНОТО ОТНОШЕНИЕ КЪМ ФОРМИРАНЕТО НА  
МЕНТАЛНИЯ КАПАЦИТЕТ НА ЛИЧНОСТТА ПРИ СЪСТОЯНИЯ НА СЕРИОЗНА  
ПСИХИЧНА УВРЕДЕНОСТ**

**Светозар Димитров**

**BASIC ELEMENTS OF MENTAL LIFE IN THE CONCEPTION OF WILFRED BION  
AND THEIR RELATION TO BUILDING-UP OF MENTAL CAPACITY OF PERSONALITY  
BY STATES OF SEVERE MENTAL DISORDERS**

**Svetozar Dimitrov**

**svetozardimitroff@gmail.com**

**ABSTRACT**

*Wilfred Bion is one of most important figures of the psycho-dynamic perspective in psychology and his efforts for new explanatory model for basic mental life and structure give us very enriched pint of view for further researches and creation of conceptions. The author's standing point is human emotional experience and cognitive activity in thought process and especially difficulties on that, typically for infant's mental transformation and thought disorder in psychotic patients. Basic concept is archaic "proto-mental" activity in person, connected to emotional and cognitive levels of Alpha – and Beta functions and of course the model of interpersonal transformation process similar to relations mother – infant with regards to communication psychotherapist – client. Non-transformed mental difficulties become a serious problem for further mental functioning and base for psychotic mental disorder.*

**Key words:** *mental functioning, experience, components of mental life, Alpha function, Betha function*

Уилфред Бион, едно от най – големите имена на психоанализата на двадесети век, човек с многообразна и съдържателна житейска биография, през работата си като психиатър и психотерапевт постепенно се доближава и идентифицира с възгледите на дълбинната психология и психоанализа, внасяйки редица оригинални приноси за доброто разбиране и по – нататъшно изследване на ранния психичен живот, както и на трудностите на блокирания и оставащ недоразвит ментален апарат на хората с психотично увреждане и дисфункционалност. Гледната точка по оригинален начин вписва в себе си важността на емоционалното преживяване на човека и нуждата от посока и организация на този автентичен емоционален опит с познавателно осмисляне, на което единствената алтернатива остава блокирането на преживелищния свят в

състояние на архаичен психичен живот, където на практика е невъзможно да се преодолее нивото на примитивните обектни взаимоотношения и хаотичността на мисловната активност. Бион е автор, който пише със завидна концентрация и последователност и това го прави понякога труден за разбиране. Чрез неговия метод на писане той отказва за себе си всякакво бързо пригаждане към изследвана материя. Например обичайно негово питане е: „Как бихме могли да осмисляме нашето мислене? Какъв е правилният подход?“. По този начин той ни конфронтира с опасността от погрешното мислене, при това не само във формата на мисловни нарушения на психотичните, особено шизофренните пациенти, но и при изпразнената от съдържание рационалност, която е налична при всяко абстрактно мислене. Езикът от своя страна не

създава никаква опасност това, което се изрича, да се превърне в поведенческа реалност. Погрешното мислене скрива достъпа ни до реалността. Ние попадаме в затворен свят от думи и ако тези думи не се отнасят до нещо истинско, веднъж обособената представа развива свой самостоятелен живот. В този смисъл единствено осветляването на действителността се превръща в различителен критерий между правилния и погрешния подход.

Какво обаче е психична действителност и как може да бъде опозната?! От времето на Фройд насам опознаването на несъзнаваните психични процеси застава в центъра на задачите, които си поставя новата система на знания в лицето на психоаналитичното учение. Важно е да се уточни, че предметът на познание на психоанализата е от различно естество в сравнение с предмета на изучаване на всяка друга наука и че специфичните методи тук са самата психоаналитична ситуация, свободното асоцииране, наблюденията върху пренасянето и вниманието върху сънищата, докато други дялове на методиката изкрystalлизират след водени десетилетия дискусии, продължават да са спорни - наблюденията върху обратния пренос, респ. контрапреноса; накратко всички процеси, които възникват в психоаналитика. Бион набляга върху нуждата от стриктна и в същото време пластична в приложението си структура на психоанализата. За да бъде облекчено мисленето върху нови размисли, той поставя началото на една нова терминология. По този начин понятието за Алфа-функция се въвежда като Непознатото, като „празната мисъл“, чиято стойност, т.е. значение следва да бъде изведено в протежението на нейната употреба. Подобно оттегляне от сигурност в употребата на езика възбужда силни афекти.

Едно основополагащо понятие в началната точка на всички психични проявления е фактът на емоционалното преживяване. Бион недвусмислено изтъква, че емоционалното преживяване може да бъде описано като аналогично на опит, който се препредава като осмисленост. В продължение на това авторът постулира тезата си, че психоанализата като процес на терапевтично взаимодействие, а също и като усилие за изследване на трудния психичен опит на човека, има за задача да опознава т.нар. „психоаналитични обекти“ и съответно терапевтът в рамките на аналитичния процес е поканен да се ангажира с откриването и наблюдението на тези обекти. В

това описание съществуват ясни препратки към Аристотел и настояването на античния философ математиката да се ангажира с „математическите обекти“. Условието, от които зависи идентифицирането на един психоаналитичен обект, изглеждат в начина на мислене на Бион тясно свързани с пътищата и възможностите, по които може да бъде абстрахирано едно емоционално преживяване и чрез това подпомогната репрезентацията на този базисен психичен феномен. Тези пътища водят към разглобяване на познатата понятиеност, както и разглобяване на мисловните процеси на съставни елементи и свързването на елементите след това по един обновен художествено-артистичен начин. По този начин неделимите в тяхната преплетеност емоционални и когнитивни процеси стават „мислими“ и по този начин достъпни за осъзнаване. Такъв подход предлага огромни възможности на усилието на изследователя да се сблъсква и преработва различни елементи от огромното поле на непознаваемото в психичния преживелищен свят на човека. Много важна предпоставка за познанието на несъзнаваните процеси е изведената от Бион т.нар. „негативна способност“, което в пряк смисъл означава способността да се понася и удържа преживяването на несигурност. За да илюстрира мястото и ценността на този конструкт, Бион описва стъпките в последователност на един психичен процес. В началото е поставена мисълта като хрумване и едва на изрично второ място следва размисълът върху първичната мисъл като рефлексия. В общия смисъл обаче за Бион е недвусмислено, че предвестници на този когнитивен процес са емоционалните преживявания, непознати със своите форми и съдържания, предизвикващи тревожност и несигурност поради описаната неопределеност и в съответствие с капацитета на конкретната личност да развива специфичната „негативна способност“ се насърчава и готовността на човека да асоциира непознаваемите емоционални съдържания към формите и съдържателните препратки, с които човешкото съзнание оперира. В този смисъл в логиката на Бион колкото повече названия, понятия, мисловни модели и теории имаме „под ръка“, толкова в по-голяма степен ще имаме възможността да въведем в представа дотогавашния непознаваем емоционален опит. Такъв е смисълът на търсещото поведение от страна на психоаналитиците и позицията на търпеливо из-



слушване в психоаналитичната терапевтична ситуация, позволяващо пространство за теоретични размишления с цел достигане до достатъчно добро проникване към първичните несъзнавани импулси в поведението и отношението.

Категорично и последователно обаче Бион утвърждава сред изследваните първични психични процеси позицията на предварителното „Знаене на нещо” като ясно дефинирана защита срещу възможността за запознаване с новите елементи на опита. Тук отново се потвърждава тезата, че значението, респ. значенятия на отделните споделени преживявания - конкретно в рамките на психоаналитичната конструкция – зависят във всеки един момент от специфичната преживелищна среща между двама субекти в езиковите и неезиковите аспекти на общуването. Важността на тези специфични проявления на комуникационните форми твърде силно напомня на описанието на концепцията на коенестетичната система на отношения между майката и детето в теорията на Рене Шпиц като описание на една различна рамка на връзката на общуване в сравнение с обичайното поведение при възрастните. Чрез това се издига развитието на познанието – а това означава и на мисленето, открито и назовано в изтъкнати емоционални преживявания, изведени от абстрахиранни взаимоотношения.

Отвореността на опита като желание за познание изработва като условие, без което не може – *Conditio sine qua non* – пространство за построяването на нова мисъл. Важно е да се има предвид, че описаният мисловен модел – „преминаващо мислене”, е разрушителен за градивното познавателно пространство. Пренесено към психоаналитичните наблюдения на ранното детско развитие, единствено детето, което има преживяване за присъствието на майката, респ. нейната захранваща гърда, е в състояние да формира мисъл „Мама я няма” или „Няма мляко”. Тези примери ясно демонстрират, че знанието съдържа своите корени в примитивните емоционални преживявания на бебето, пряко свързани с присъствието на първичния психичен обект. [1; 15]

Централен познавателно – теоретичен въпрос за Бион - фразата „Как може да бъде разпозната психичната реалност?” [4; 14], важи за усилията на всички подпомагащи професии и практики и разбира се, с особена важност за психоаналитичната рамка на

взаимодействие. В работата с психотични пациенти това питане е с особена настойчивост. Практика, смятана по времето на З. Фройд за недостъпна и невъзможна за психологично преработване, се явява стартова позиция в работата на Бион, като на негово разположение е развитата от Мелани Клайн концепция за проективна идентификация, представляваща едновременно пример за омнипотентна фантазия и в същото време и в същото време праформа на човешката комуникация. В този смисъл опитът на У. Бион да разбира човешкото разбиране и развитата през клиничния му опит теория за познанието и психичното отношение се различава значимо от философските концепции, имащи за усилията на автора само подпомагаща роля. Усилието на автора в крайна сметка го довежда до критика на онова, което до този момент знанието на психоанализата е наричала „мисъл” и подготвя нова формулировка относно процесите на възникване и развитие на размислите при човека.

В авторитетната позиция на Фройд мисленето е директно свързано с първичните в психиката „предметни представи” – „Когато мислим абстрактно, ние сме в опасността да пренебрегнем връзките, които думите имат с несъзнаваните предметни представи и не бива да се отрича, че при нашите философи изказът и съдържанието придобива едно нежелателно подобие на продукцията на шизофреничните хора.”[4; 16] В този смисъл много важен е въпросът какви следва да бъдат цитираните предметни представи, върху които мисленето следва да размишлява. Фройд в частност коментира употребата на понятия при абстрактното мислене, чиято връзка с психичната реалност е важно да се изследва, за да може опасността, за която предупреждава, да бъде максимално ограничена. Бион силно развива тази посока на разсъждения в психоанализата в разпознаването на потребността ясно и отчетливо да се открояват възникващи мисли за неодушевени множества спрямо мисленето на одушевени предмети, което най – вероятно ще касае отношенията с важните психични обекти. Охотно се допуска, че човешкото познание е в голяма степен проникнато от незабележимите въздействия на фантазиите за всезнание, от които ние твърде трудно и неохотно се отказваме. Речта в този смисъл често може да служи като самозаблуда и то най-вече както нетърпимост към потребностите на личността и свързаните с това прежи-

вявания на фрустрация. Означаването, Даването – на – Име е по същество част от акта на сътворението, аналогия на начина, по който в Библията е описано създаването на Човека. Бцион особено се занимава със създаващия характер на човешкия език, особено там, където в работата си с психотични пациенти осъзнава важността на думите; макар и в твърде необичайна светлина, той упорито търси предсловесните корени на преживяването, вкл. придружаващата емоция, и проследява пътя за обозначаването на тези афекти, а именно чрез думите в речта.

Днес ние знаем, че при акта на познание Познатото винаги съдържа в себе си следите на Познаващия, така че най-последната реалност на Обекта винаги остава непознаваема. Единственият начин да познаваме психичния обект и връзките си с него е да следим неговите репрезентации, тъй като едно отношение е невъзможно без отчитане на емоционалното преживяване, което от своя страна би ни насочило към особености на състоянието на обекта и неговата позиция. В каква степен обаче активният в своето отношение субект ще бъде заблуден в търсенето на менталната репрезентация на състоянието, което изследва, в огромна степен зависи от характера на отношенията с конкретния обследван обект. В този смисъл емоционалното преживяване не може да бъде разбрано, изолирано от контекста на връзката, както и обратното - едно отношение не може да бъде познато без придружаващите емоционални проявления.

За да бъде отговаряща на научните стандарти дискусиата за емоционалната база на психичния опит, Бцион обозначава видовете връзки с помощта на знаци, различавайки три базисни вида взаимовръзка, представени като Обич /Love/, Омраза /Hate/ и Познание /Knowledge/, съответно представени чрез L, H и K. По този начин в обстойната историческа перспектива на обсъждане на значението на градивните и разрушителните аспекти в базисния емоционален опит на човека съответно на любовта и омразатакато относително равни по значение и проявление ментални съставки, тук се вписва една липсваща единица – измерението K. Изразът във формулата “x K y” казва най – вече, че субектът X преди всичко се старее и стреми да разбере повече за субекта Y, но не и че притежава със сигурност дори и един откъс знание за Y в себе си. Става въпрос преди всичко за процес, за който Бцион счита, че съдържа един друг елемент

от вълнението на живота, еднакво значим, както вълненията, свързани със състоянията на Любов или Омраза, респ. “x L y” - “x H y”. Изглежда, че в своя чист, абстрахиран вид тези формули и по – специално питаниятаоколо силните и слабите страни на субекта X следва да бъдат отнесени към пространството на философията на познанието. В конкретната обстановка на взаимоотношенията обаче и по-конкретно, когато субектът е поставен в отношение с фигура от централно важно значение в неговия живот, каквато е майката за малкото дете и каквато в условията на интензивно междуличностно общуване приемаме, че се явява фигурата на психоаналитика в психотерапевтичната снитуация. За особеностите на тази фигура и за нейните усилия да се отнася и разбира субекта, възниква въпросът за способността да бъде поддържан контактът с реалността и по – специално със спецификата на психичната реалност в отношението. В случай че по разнообразни по характера си причини – емоционални смущения при майката, вкл. депресивни, тревожни или шизоидни преживявания, респ. неспособност на психоаналитика да бъде неутрален в своето активно слушане на асоциациите на пациента, то фигурата „X” престава да бъде способна да прави разграничението между истина и лъжа, заблуда и действителност. В характера на познавателното K-отношение незабележимо се поставя знак минус, то се превръща в отрицателна K-връзка, които са в близост не с автентичната ментална репрезентация, а с нейни илюзорни превъплъщения. В обобщение на казаното възгледите на Бцион свързват формулирания в психоанализата принцип на реалността с активността на познаващото K-отношение.

Авторът отива още по – нататък в опитите си да опише и пресъздаде процесите на разграничение между психичната репрезентация и реализацията на действие, поставяйки реторичния въпрос: „Какво място в мисленето на детето заема чувството, какво се случва в неговото преживяване, когато изпитва глад?”. В опита си да създаде плодотворна хипотеза за тези генетично ранни форми на психичните процеси и да отговори на това как се развива емоционалното преживяване, Бцион отново постулира непреклонната си убеденост в това, че развитието е функция на зависимост от връзката между двама човека, в жизнените и взаимни отношения един към друг, най-вече връзката между бебето и майката. В

логиката на тази теза майката заема за психичното израстване на детето също така централно място, както и за физическото му развитие. Конкретно развитието на познавателното отношение на детето е пряко свързано с чувствителността и отзивчивостта на майката и още по – конкретно - с нейната способност да фантазира и да си представя, вкл. за фантазна съпричастност в чувствата. Капацитетът на майката да внася фантазна съпричастност в детето в значителна степен я подпомага да може да осигурява бебето с обич и разбиране и е съставна част от чувствените представи на майката. Единствено ако съдържанието на тези фантазии са изпълнени със съдържание на обич и разбиране към детето и бащата – онова, което неизбежно се предава на детето, докато майката го кърми – става приемливо за детето. Единствено тогава майката позволява на детето си преживяванията, от които то се нуждае, за да свърже вродените очаквания, т.нар. от Бион „Праконцепции” [4; 37] с приспособените реализирани действия. Хелман Беланд [4; 21] описва този процес с много сполучливата метафора за ранното детство „мълчаливо поведение”. От свързването на тези архаични концепции със смисленото съдържание на адаптираните действия субектът започва да изгражда зрелите си психични концепции, които от своя страна неизбежно са свързани с преживяването на задоволяване.

Същият процес на основата на сензомоторната асимилационна схема е описан от Жан Пиаже на едно наблюдаемо когнитивно ниво: „Потребността ... означава фактът на една непълна цялост, която е устремена към своето изпълване. Точно този факт изразяваме с термина асимилационен цикъл или асимилационна схема. Потребността разкри принудата, която организъмът или отделен орган усещат, едно външно проявление на протичането на тази функция...”[8; 32]. По - нататък Пиаже допълва „Не потребността, а асимилационната схема е първоначалният фактор, чийто интроспективно схванат аспект нуждата изразява...”[8; 34] . Тази дефиниция на потребността като актуализирана асимилационна схема и приемането от страна на Бион на вродени протоментални състояния на очакване – т.нар. пра-концепции, разкриват широка база за разсъждения върху структурните особености на ранния психичен живот, както и на формите на личностно деструктивна психична патология. Пиаже и Бион изхождат от

различен по вида си изследователски материал и имат различни по съдържанието си позиции, от които поставят въпроси, но и двамата се занимават с вътрешната организация на мисленето от неговите физиологични корени. Пиаже се занимава с това, което се случва, когато гърдата на майката е вече при детето и тази „външна даденост” е вградена във функционалния цикъл, при което качеството на емоционалната връзка не го интересува. Бион в противоположност е ангажиран с въпроса какво става във времето, преди тази „външна даденост да е вградена във функционалния процес”, при което детето трябва да чака. Авторът не намеква за никаква осъзнатост за задоволена потребност, приписва му обаче рудиментарна осъзнатост за една незадоволена потребност. Той приема един минимално развит, вроден психичен апарат, който може да възприема неудоволствието и фрустрацията и подчертава настойчиво, че по-нататъшното развитие в голяма степен зависи от това дали детето е в състояние да удържа това неудоволствие, или доколко то иска да избегне това неудоволствие. Удържането на неудоволствието подпомага детето след известен брой повторения да преживява нуждата си вече не като присъствие на лошата фантазна майка, респ. гърда, а да мисли ситуацията като отсъствие на една разпозната и потребна гърда. Майката идва на помощ с това, от което се нуждае детето. Така то при кърменето приема не само млякото, но също и учи - метафорично попива – разбирането на майката. По този начин бебето приема в себе си – психоанализата използва специфичният конструкт интроекция – способността на майката да разбира готовността на субекта – проективното идентифициране – като акт на комуникация и да му организира насрещно значение. В по – нататъшен план детето чрез своята способност да приема – интроецира - в себе си конструкти, развива своя психичен апарат, чрез който успява да съедини своите пракоконцепции с приспособени елементи, носители на смисъл, или казано по – ясно, с приспособени моменти на реализирано действие. От вида на възприемчивостта на майката за споделеност с нейното дете се решава дали и по какъв начин по-нататък детето ще може да гради задоволяващи разбирания, както и да формира ново отношение към света. Когнитивните, афективните и отношенчески елементи се обединяват в създаването на всяко ново формирано разбиране. Израстващата

мрежа от представи е сравнена от Бион с образуване от пера, всяко от което е съставено от емоционален и когнитивен компонент.

Исходната точка на автора отново е опитът му с психотичната комуникация и нуждата да се намери достъп до тази комуникация, която не следва правилата на логическото мислене и езикът не се използва за обозначаване на нещо обобщено. В този смисъл познавателните структури следва да станат особено пластични през процеса на осъзнаване, без да се достига до дезинтеграцията, характерна за психотичното свързване. В продължение на този процес се развива теорията за акус-„функциите на личността”, където всяка функция е формирана от различни фактори. От особена важност е описаната в този текст „Алфа-функция” – един „празен концепт”, чрез който Бион има намерението да опише жизнената функция на мисленето по един смел, нов начин. Основните фактори в алфа-функцията са вниманието и абстрахирането и те могат да бъдат развити в детето единствено в отношение с подпомагащата майка. В случаите, когато алфа-функцията е успешно организирана, алфа-елементите, които можем мислим като находки в съзнанието – акустични и обонятелни модели или представни образи - такива, каквито ги познаваме в сънищата. Алфа-елементите се приспособяват към несъзнаваното мислене в будно състояние, съзнателното мислене и премисляне и към съхраняването, а това означава и към изграждането на припомняния и към формирането на помисли във фантазиите. Ако обаче алфа-функцията е увредена, осъзнатите впечатления и емоциите остават в тяхното архаично съдържание, което Бион нарича „Бета-елементи”. При зараждането на живота по подразбиране са налице основно Бета-елементи, суров психичен материал, който следва да бъде по-нататък обработван или посредством проективна идентификация отстранен, в смисъл на отцепен чрез изтласкване психичен опит. Тези елементи не се усещат като проявления, а се преживяват във философски план като „неща в себе си”. Бион използва този израз на Емануел Кант, за да говори за обектите в психичния живот, които са недостъпни за опознаване от субекта. В началната жизнена ситуация и преживяването на доброто състояние, както и преживяването на лошото такова, се смята за изначално дадено – т.нар. праразбиране, и те са представени неразличими „неща в себе си” в телесната

усетливост на бебето. Способността за разграничаване на тези различни качества на емоционален опит означава преди всичко способност за разграничаване на психично качество, постигнато чрез сътрудничеството с отзивчивостта на майката. Тя е фигурата, която приема в себе си освободените в трансферите на ранните взаимодействия Бета компоненти на детето, задържа ги в себе си чрез своите „органи на усетливост”; тя мисли – което означава, че ги превръща в Алфа – елементи и така преработени, ги връща обратно при субекта. Единствено занимаването на майката с детето развива способността за представна дейност и фантазиране в младата психична конституция.

Алфа елементите се явяват в готов вид компоненти на психичния живот, като в същото време за Бета елементите това не важи в същата степен. В своите ранни разработки за груповите процеси Бион използва термина „прото-ментален”; в класическата си работа „Учене чрез преживяване” той говори само веднъж за „прото-мисъл”, докато в късните си текстове обозначава само алфа елементите за мисли, изключвайки от категорията архаичните корени на психичния живот.

Едновременно и общо психологичната, и психоаналитичната теория извървяват дълъг път, преодолявайки основния „хедонистичен модел” [6;39], в който разтоварването на нагонния импулс, както в поведенческата парадигма „Стимул - реакция”, така и в парадигмата на дълбинната психология „нагонов натиск-защита”, сочени като първична мотивираща сила за човешките действия. Психологичната теория и изследователска активност през последните двадесет години в много голяма степен се насочва към важността на когнитивните структури за разбирането на поведението на личността, особено що се касае при взаимоотношения, базирани на интензивни грижи. В същото време познавателните структури създават новаторско разбиране и изграждат психологична морфология, лежаща в основата на множество форми на психопатологична картина.

#### ЛИТЕРАТУРА:

- 1.Атанасов, Н. Психоаналитични теории на развитието. София, 2002.
- 2.Бион, У. Опит в групи. БПА, 1999.
- 3.Клайн, М. Любов, завист и благодарност. ЛиК, 2001.

4.Bion, W. Lernen durch Erfahrung; Suhrkamp 1992.

5.Bion, W. Attacks on linking; Karnak books 1984.

6.Freud,S. “Gesammelte Werke”; Walter Verlag AG,1964.

7.Grand, S. „A study of the representation of objects in schizophrenia”; Journal of American Psychoanalytic Association ,1973.

8.Piaget, J. Das Erwachen der Intelligenz beim Kinde; GWI, Stuttgart: Klett ,1975.

Представена за печат на 30.09. 2012 г.

## ПРОЦЕСЪТ НА БЮДЖЕТИРАНЕ КАТО ЧАСТ ОТ СТРАТЕГИЧЕСКОТО УПРАВЛЕНИЕ

Иванка Йонова, Албена Янакиева

## THE BUDGETING PROCESS AS A PART OF THE STRATEGIC MANAGEMENT

Ivanka Ionova, Albena Yanakieva  
E-mail: [ivanka\\_ionova@yahoo.com](mailto:ivanka_ionova@yahoo.com)

### ABSTRACT

*In the present article the authors attempt to generalize the guiding role of the budgeting process during the enterprise management. The article illustrates its position in the strategic analyses, the functions and the stages of its implementation.*

*Key words: budgeting process, budgets, strategic management*

### ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящата икономическата ситуация поставя високи изисквания за управлението на предприятието на всички нива – стратегическо, оперативно и тактическо. Всеки ръководител на предприятие, ангажиран с въпросите, свързани с повишаване на ефективността от дейностите и достигане на стратегическите цели, задължително осъзнава необходимостта от разработването и внедряването на процеси, способстващи за реализацията им. „Под понятието бюджетирание се разбира комплекс от действия за подготовка и изпълнение на бюджети, равностметка за изпълнението им и контрол върху бюджетния процес.” [3]

Бюджетирането е съществен елемент в управленческия цикъл на всяка една компания, чиято крайна цел е получаването на печалба, осигуряваща растеж. Тъй като е процес на предвиждане на бъдещите събития от живота на фирмата с финансов акцент, това означава, че трябва да се търсят инструментите за постигане на оптимално развитие и създаване на възможности за предотвратяване на негативни финансови резултати. Обект на настоящото проучване е процесът на бюджетирание в организацията, а целта е да се представи ръководната му роля в управленческия процес.

### ИЗЛОЖЕНИЕ

#### 1. Бюджетиране и управление

Наченки на бюджетиранието като метод на управление възниква още през епохата на

Ренесанса. През годините значително се променя неговата същност поради навлизането на строги правила за установяване на целите на предприятието и на директивна система на управление. [9] В последните години отново се променя, като се оценяват и онагледяват преди всичко спецификата и особено потребностите на предприятието.

Един от най-важните процеси на управлението е процесът на планиране на бюджета, който помага на мениджъра да види перспективите от дейностите. Съсредоточен към бъдещото развитие на фирмата, предупреждава за възможните спънки и трудности, които могат да настъпят. По този начин вниманието на ръководителя е насочено към възможностите, а не към недостатъците.” Малко са фирмите, планиращи загуби, но много – търпящи загуби поради необмислено планиране”. [5]

Като метод на интеграция на процесите планиране и контрол, бюджетиранието решава фундаментални въпроси като: как да бъдат разпределени и използвани ресурсите на предприятието за най-ефективно достигане на целите му? В основата му лежи отговорът на базовия въпрос: кои цели са реално достижими при конкретните достъпни ресурси? [6] Затова е необходимо да се документират писмено избраните стратегия и цели, техните инициативи и съответни количествени показатели.

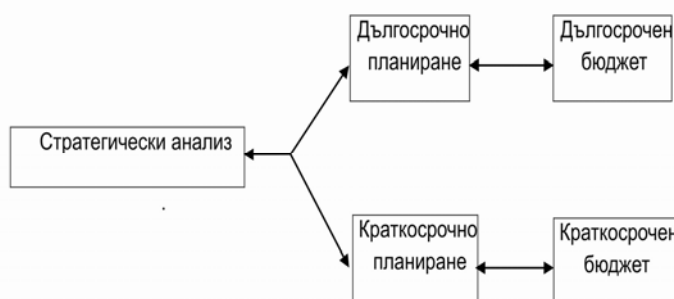
Все по-разпространен способ в помощ на бюджетиранието става имплементацията на

Балансираната Система от Показатели като модерен метод на стратегическо управление. [1] Този стратегически подход помага да се дефинират насоките на организацията в областта на финанси, клиенти, вътрешни процеси и обучение и развитие на персонала. Чрез тяхното посредничество може да се прецени какво внимание трябва да се обърне на всяка една от отделните области. Балансираната Система от Показатели обезпечава критериите за оценка на ефективността на потенциалните капиталовложения. Тя дава опорна точка на изпълнителите на стратегията за разпределение на бюджета и по този начин способства за реализацията на този процес, като необходимо условие е да се акцентира и има предвид формата, структурата и състава на бюджетите. Чрез нея отделните стратегически

планове се пренасят в нагледната структура от конкретни цели, показатели и мероприятия за тяхното достигане. [10] При това повечето от тях в БСП се явяват нефинансови и се отнасят към перспективите Клиенти, Вътрешни процеси и Обучение и развитие с цели като: конкурентна позиция на компанията, лоялност към клиентите, качество на дистрибуторската мрежа, ниво на иновационни процеси, квалификация на персонала и др. Тези важни цели и показатели по-рано не намират отражение в процеси като бюджетиране. [13]

## 2. Стратегия, план, бюджет, контрол

Особено значение има бюджетирането при стратегическия анализ на предприятието, който се основава на краткосрочно и дългосрочно планиране.



**Фиг.1.** Стратегия, план, бюджет

Плановите винаги участват в съставянето на бюджетите, а както се вижда, връзките между тях са двупосочни, тъй като в процеса на създаването им мениджърите използват обратната връзка, за да са в постоянна комуникация със стратегическите планове. Бюджетът не само позволява те да бъдат осъществени и контролирани, а и да се определят причините за отклоненията и при възможност да се предвидят и моделират финансовите последици от взетите стратегически решения. [5]

Понятията план и бюджет тясно кореспондират с категорията управление, доста често в литературата се заменят или пораждат спорове: „Планът е по-широкото понятие от понятието бюджет, става дума за инструмент за внедряване на политиката на предприятието, която се означава с веществени задачи, често във вид на качествени показатели. За разлика от него, бюджетът е специален тип план, определящ стойностните показатели в парична форма чрез конкретни задачи и е ограничен за определен отрязък от време.” [9]

За сравнение Grünwald твърди, че „бюджетите принадлежат към инструментите на оперативното управление, които се осъществяват чрез плановете (финансови).” Също така ги различава и според начините на тяхното изграждане. Планът започва да се изгражда „отгоре” в последователността на приетите стратегически финансови цели, докато бюджетът се разработва „отдолу” с отчитане на бюджетните елементи в отделните функционални звена. [7]

Подобно разделение правят Deakin а Mahler, които назовават бюджетите тактически краткосрочни планове и ги нареждат между основните елементи от плана на организацията заедно с техните цели и стратегически дългосрочни финансови планове. [8]

И все пак, планът посочва най-рационалните пътища за постигане на целите, а бюджетът осигурява необходимите финансови ресурси, нужни за изпълнението на задачите, заложи в плановете, свързани с очаквани резултати.

Системното контролиране на бюджетите помага на управлението, като им осигурява обратна връзка.

Следователно, можем да отбележим три основни функции, които контролирането осигурява на бюджетите: проследяване, оценка и превенция.

Това се постига чрез създаването на раннопредупредителна система за контрол. „Нейното предназначение е чрез специално създаден механизъм за ефективно събиране и обобщаване на информация тя своевременно да достига до мениджърите на предприятието, благодарение на което те ще са в състояние бързо и адекватно да реагират на евентуалните “раннопредупредителни” сигнали за настъпване на опасност. Чрез тази система значително се подпомага процесът на управление, тъй като се обезпечават един постоянен поток от информация, с помощта на която да се “улавят” своевременно белезите на опасността много преди тя да бъде видима и осезаема.” [4] При реализацията на системата на контрол могат да се различат няколко подхода:

- анализ на отклоненията, ориентиран към плановете;
- анализ на отклоненията, ориентиран към управленческите решения;
- анализ на отклоненията в условия на неопределеност;
- стратегически подход към анализа на отклоненията.

### **3. Функции на бюджета**

Освен, че е средство, осигуряващо яснота и премахване на несигурността по отношение на бъдещото развитие на фирмата, процесът на бюджетирание има още няколко важни функции:

*3.1.Подпомагане на управлението* – Без бюджета мениджърите не могат да се ориентират във финансовата обстановка на фирмата. При осъществяването само на финансови планове резултатите не могат да бъдат предвидени. Освен това бюджетът представлява вариант поглед към бъдещата финансова ситуация на предприятието, с което подпомага мениджърите да взимат качествени решения за пътята към достигане на желаните крайни цели.

*3.2.Координаторска функция* – взаимовръзките между отделните отрасли в компанията са много важни за функционирането като цялостен организъм. Чрез процеса бюджетирание се постига сливане на плановете, на отделните звена, респективно на целите на отраслите в цели на цялата фирма. Често предварително се установяват спънки като

недостатъчен капацитет от ресурси или пък преминаване над допустимите финансови ресурси [8], особено в момент, когато реализацията на процеса все още не е започнала. По този начин се стига до неефективност. Много е важно установяването на отговорности и правомощия на ръководителите на съответните центрове на управление и комуникация между лицата, които са неразривно свързани с разработването на бюджета, по хоризонтална и по вертикална линия.

*3.3.Контролиране и мотивация* – Регулярното съпоставяне с реалното състояние помага на мениджъра да обърне по-голямо внимание на отклоненията, които могат да настъпят. Това дава основа и да се оценят постиженията на отделните отрасли и корекция на възнагражденията в тях. Необходимо условие за ефективността на такава система е служителите да участват в съставянето на бюджета, там, където тяхната роля пряко зависи в процесите. За всеки един служител в организацията одобреният бюджет трябва да представлява важна задача и да се постигне съвместимост между заложените стратегически цели и личната мотивация на участващите в процеса. Всеки един служител трябва да е способен да обедини своите лични амбиции с техния принос към изпълнение на фирмените задачи.

*3.4.Трансформация на целите в задачи* – Разпределят се конкретните задачи в отделните структурни нива на предприятието и покъсно служат като показатели за ефективност. Целите трябва да бъдат ясно формулирани, само при тяхното наличие може да се пристъпи към изготвянето на бюджета. Те могат да се променят във времето, затова и бюджетната система е отворена, необходимо е да се дава възможност за извършване на корекции. Съдейства за установяване на прийоми и начините за достигане на набелязаните в стратегическата карта на предприятието цели, защото не бива да бъде хаотичен сбор от финансови показатели. [11]

За успешно бюджетирание с икономически резултати е необходимо:

- подходяща и гъвкава организационна структура;
- ясна дефиниция на дългосрочните стратегически цели;
- качествена счетоводна система, която ще осигури основната информация за бюджетите;



- свързване на бюджетите с пазарните реалности и преразглеждане в случай на промени на тези реалности.

#### 4. Класификация на бюджетите

Бюджетирането е непрекъснат процес на съставяне и изпълнение на отделните бюджети в предприятието. Тъй като системата на управление може да се раздели на: управляваща организацията като цяло и вътрешнофирмена система на управление, то и бюджетирането се проявява в две насоки: бюджетиране под формата на съставяне на бюджет на цялото предприятие и изграждане на детайлни бюджети на вътрешнофирмените звена.

**Генералният бюджет** (Master budget) обединява всички отделни бюджети на предприятието за срок от една година. Бюджетният баланс, отчитането на приходи и разходи, бюджет на паричния поток са някои от съпътстващите генералния бюджет. (Примерна схема по-долу – Фиг. 2)

**Бюджетите по звена** са ограничени по отношение на бюджетната информация и имат основни функции: определяне на задачи вътре в отделите и определяне на входящата информация за оценка на режимните разходи по предварителна калкулация. Оперативните са краткосрочни, най-често месечни и дори с по-къс отрязък от време. [12] Последните са средство за осигуряване платежоспособността на предприятието. Времевият фактор трябва да е съобразен със спецификите на предприятието и отрасъла, както и с целите на бюджетирането, като обикновено се разработва годишен бюджет, който се разбива на четиримесечни и месечни бюджети. Всяка една организация, в зависимост от конкретната сфера на дейност, нужди и поставени цели, изготвя различни във времево отношение бюджети. Някои автори твърдят, че дългосрочните бюджети губят своята мотивационна способност и не се приемат твърде сериозно от работниците в предприятието.

И е логично: при по-дълъг период от време намалява точността в прогнозата.

Според целта на изготвянето си бюджетите са: учредителен, оперативен и ликвиден.

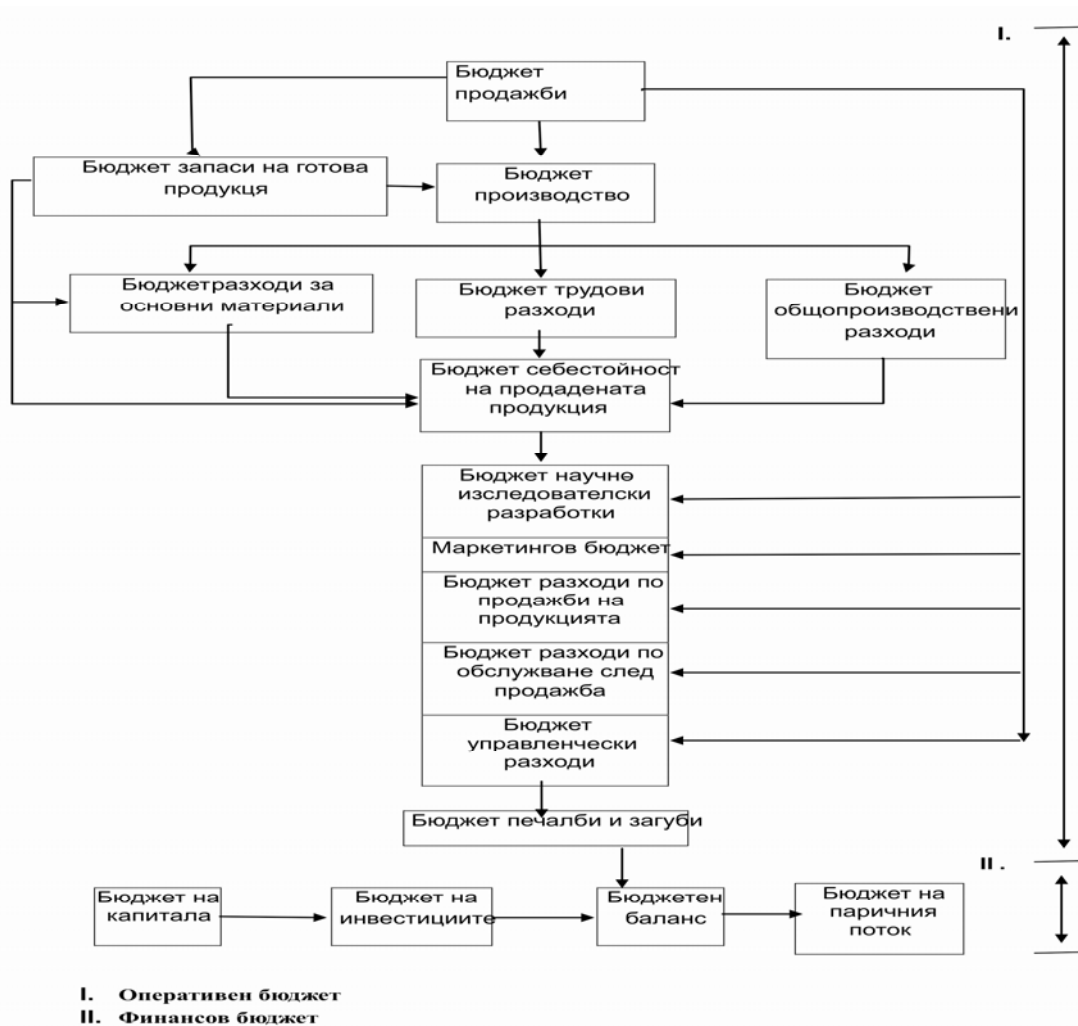
**Учредителният** се разработва при стартиране на бизнес, оформят се основните инвестиционни решения, разходите по учредяване, разпределение на основния капитал. **Оперативният** е годишен, оформя се на база на оперативните финансови резултати. Такъв обикновено е и бюджетния период (стратегическо планиране), с разбивки по тримесечия и по месеци (текущо планиране). **Ликвидният** бюджет се прилага при закриване на дейност в предприятието или на цялата компания.

Освен това класифицираме бюджетите на **статичен** и **гъвкав** според равнището на фирмената дейност и влиянието на времето върху бъдещите постъпления. Първият е с установен лимит на режимни разходи на дадения отдел.

Гъвкавият (или още вариантен) е насочен към всяко едно ниво на управление и функциониране на фирмата, което се изразява в изготвянето на отделни бюджети за различните равнища на производството и продажбите, за различните дейности в предприятието и неговите структурни единици. Той е насочен към звена, където обемът на производството влияе върху режимните разходи. Включва в себе си съвкупността от: бюджет за движението на парични средства; бюджет за приходи и разходи; прогнозен баланс и оборотен бюджет за отделните подразделения и за отделните видове дейности на предприятието. Всички те са взаимно свързани и при изготвянето им съществува приемственост. Съществува и още една класификация според авторите Fibírová – Janout – Král – Schroll (1997, s. 214 – 215). Те разделят бюджетите още на:

- **лимитни**, които определят установен обем от разходи, който не бива да се превишава;

- **индикативни**, които не са свързани с толкова стриктни мерки при тяхното изпълнение.



Фиг. 2. Примерна схема на генерален бюджет на предприятие

#### 4. Центрове за финансова отговорност

Управлението играе ключова роля в дейността на служителите, а бюджетът е необходим в помощ на управляващия. При управлението на всяка една компания е необходимо паралелно с процеса бюджетирание да бъдат координирани и действията на всички сътрудници в нея за достигане на целите, зложени в генералния бюджет. Това се постига чрез организационната структура и центровете за финансова отговорност. [5]

Центровете за финансова отговорност са сегменти на организацията, структурни подразделения, осъществяващи определен набор от операции и способни да оказват влияние върху финансовите резултати. Основните за повечето предприятия са следните:

- Център за разходи
- Център за приходи

Център за печалба (отговорност за разходите и приходите)

Център за инвестициите (отговорност за инвестициите, разходите и приходите).

Всяко предприятие, което желае да достигне до предварително набелязаните общи цели, трябва да отдели достатъчно внимание за определяне на ясни центрове за финансова отговорност, за да могат да бъдат построени индивидуалните цели за всеки център и съответните показатели към тях.

Особена роля допринася Балансираната Система от показатели в помощ на цялостния процес бюджетирание, тъй като го онагледява и внася яснота по отношение на възприемането му от всеки един служител в компанията.

Този модерен стратегически подход за измерване и оценка на ефективността от дейно-

стта на фирмата позволява да се пренесат стратегическите планове в системата от конкретни цели, инициативите за тяхното достигане и стойностните показатели за изпълнението им.

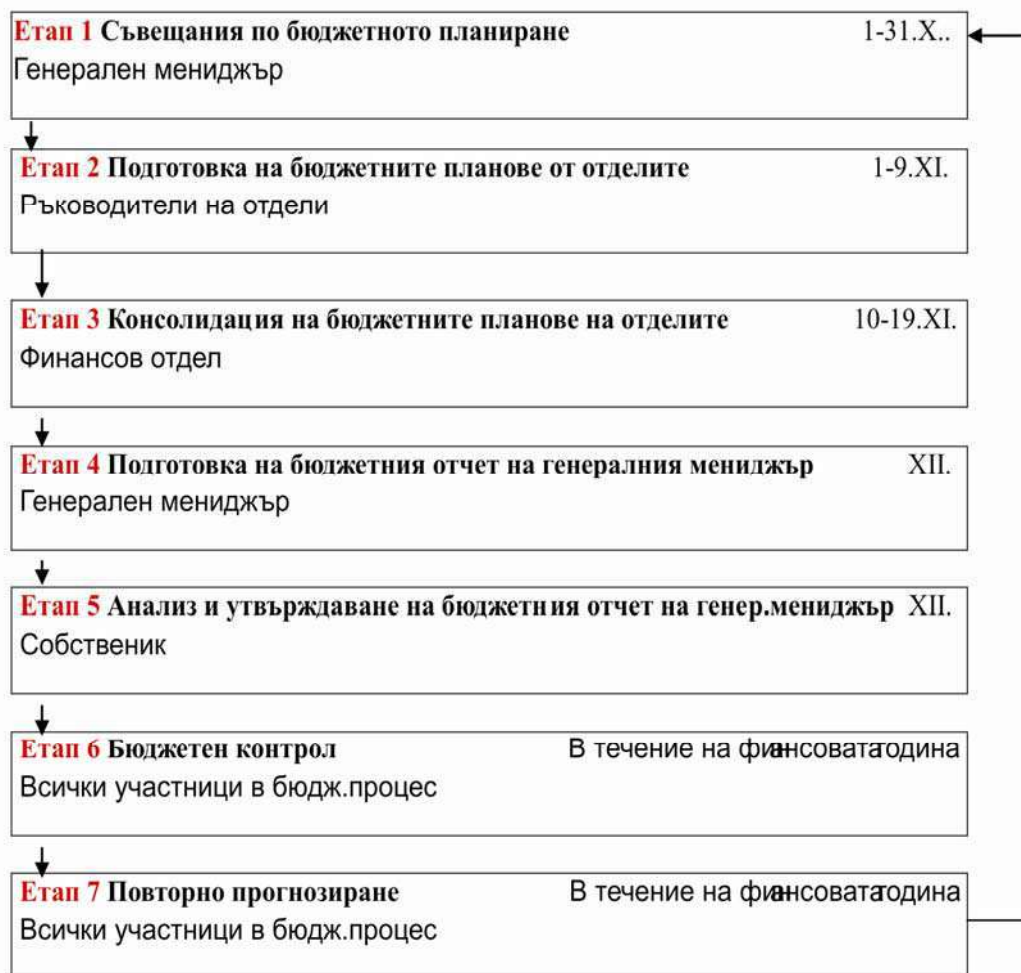
### 5. Етапи на бюджетирането

Внедряването на бюджетите е един от най-трудните етапи в целия процес на бюджетиране. Необходимо е да се проучат добре вътрешните и външни документи на предприятието, неговата структура, да се привлекат възможно повече служители да програмна система в предприятието, да се обучи персонал, да се разработи план за внедряване и т.н. Едва

тогава изготвянето на отделните бюджети може да премине по процедурите:

1. Разработване на бюджетна процедура за съставяне на фирмен бюджет.
2. Определяне на прогнозната рамка на бюджета на фирмата.
3. Съставяне на прогнозите на отделните бюджетите.
4. Приемане на бюджета и организиране на неговото изпълнение.

В зависимост от различните дейност, мащаб, стратегия и цели на компанията, и бюджетният процес в различните организации е различен. Примерна схема за етапите, сроковете и участниците в бюджетния процес ни дава хотелиерско предприятие – Фиг.3. [2] :



Фиг.3. Примерна схема за бюджетния процес в хотелиерско предприятие

Не бива да се подценява и човешкия фактор в подготовката и внедряването на бюджета. Въпреки че се смята за технически инструмент на стратегическото управление, сам

по себе си не може да постигне ефективност на организацията, ако го няма подходящия управленчески стил на мениджъра, правилна организационна структура, ясна счетоводна

система.[5] Затова и основен недостатък при разработването на бюджетите е, че много ръководства на предприятия използват бюджетирването само като финансова технология, а не като метод за взимане на управленчески решения.

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изключително важен фактор в икономическия живот на всяка организация, независимо от нейния мащаб на дейност, е съставянето и имплементацията на бюджетна система. Процесът на бюджетирване обезпечава финансовия стабилитет, тъй като дава нагледна представа какъв е цялостният обем на бизнеса за бъдещото му развитие, какви са активите на предприятието, как ще бъдат оползотворени за положителни резултати, какви печалби ще постигне и с помощта на какви средства, какъв е размерът и ползите от инвестициите. Затова и бюджетът е важно оръжие в ръцете на всеки ръководител, което трябва да е овладяно и рационално приложено и води до сложния процес на вземане на управленчески решения за изпълнение на стратегическите цели.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Георгиева, Ст., Янакиева, А., Балансираната система от показатели като съвременен метод на управление в туристическото предприятие. - Бургас, 2012, т.VIII (1), с. 140 - 145
2. Иванов, В., А.Волов Гостиничен менаджмент, Москва, ИНФРА – М, 2007.
3. Йонова, Ив. Финансово управление на фирмата. Пловдив, Център за евроинтеграция и култура при ВУ „Земеделски колеж”, 2009.
4. Петкова, Ст. Проблеми на информационното осигуряване на производствения контролинг. - *Управление и устойчиво развитие*, 2002, том VI, с.192 – 197.
5. Хонгрэн, Ч., Дж.Фостер, Ш.Датар Управленческият учет. СПб., изд.дом „Питер”, 2007.
6. Мескон М., М. Альберт, Фр.Хедоури. Основы менеджмента. Москва, изд.дом „Вильямс”, 2008.
7. Grünwald, R., Holečková, J., *Finanční analýza a plánování podniku*, Praha, 2007, Ekopress
8. Hradecký, M.; Lanča, J.; Šiška, L., *Manažerské účetnictví*. 1. vyd. Praha, 2008, Grada.
9. Král, B. a kol., *Nákladové a manažerské účetnictví*, Praha, 1997, 1. vyd: Prospektrum.
10. Petkova, St., *Balanced scorecard as instrument of strategic controlling*, Forum Gesundheit und Soziales, Beitrage aus Lehre, Forschung und Praxis der Studiengange der Evangelischen Fachhochschule Berlin, Heft 6, ISSN 1863-185, p.60-68, Berlin, 2008 г.
11. Petřík, T. *Ekonomické a finanční řízení firmy: Manažerské účetnictví v praxi*. 2.vyd., Praha, 2009, Grada.
12. Vysušil J., *Rozpočetnictví a vnitropodnikové plánování*, Praha, 2004, Profess Consulting s.r.o.
13. [www.cfin.ru](http://www.cfin.ru)

## ТРАНСФОРМИРАНЕТО НА ДЪЛГ В СОБСТВЕНОСТ КАТО СПОСОБ ЗА РЕ- СТРУКТУРИРАНЕ НА БАНКОВИТЕ БАЛАНСИ

Ивайло Михайлов

### TRANSFORMATION OF DEBT INTO PROPERTY AS MEANS OF RESTRUCTURING OF BANK BALANCES

Ivaylo Mihaylov

E-mail: [iv\\_mihaylov@yahoo.com](mailto:iv_mihaylov@yahoo.com)

#### ABSTRACT

*During 2007-2009 the world suffered a sever crisis, never seen since the Great Depression in the 1930s of the 20<sup>th</sup> century. Despite the massive interventions of the monetary authorities, many countries were affected by adverse shocks, which deteriorated the activity of the financial-credit sector and caused systematic bank crises and subsequent bankruptcies. The article explores two methods of recovering the viability of the banks through converting part of the debt into capital, the goal being the survival of the institution even under stress circumstances. Those measures are included in the reforms program of the national regulatory regimes.*

**Key words:** *bail-in, contingent convertible bonds, crises.*

Финансовата криза от 2007–2009 г. потвърди очакванията на икономистите и опасенията на политиците, че отслабването дори и на една системно значима институция и последващото ѝ излизане от пазара, поради несъстоятелност например, може да генерира рискове, които да засегнат цялата финансово-кредитна система.<sup>1</sup> Практиката показва, че това става по следните начини [Зау и др., 2012, 4]:

---

<sup>1</sup> Съгласно общоприетата дефиниция системна криза се наблюдава, когато лошите новини за една голяма или няколко по-малки банки или появата на информация за техния фалит се пренасят към другите институции и пазари и пораждат негативни последици за икономиката като цяло. За да избегнат появата на банкова криза или разпространението на шока, властите са особено внимателни към институциите със системно за страната значение. Във финансовата теория и практика това поведение се обяснява с принципа „твърде голяма, за да бъде оставена да фалира” (*too big to fail*). Както става ясно, тази концепция поставя акцент върху онези институции, чийто фалит би нарушил нормалното функциониране на финансовите посредници и би ограничил икономическата активност поради големия им размер.

◆ *чрез преки рискове от контрагента* – когато засегната от кризата институция не успее да изпълни договорните си задължения;

◆ *чрез ликвидни рискове* – когато изпадналата в затруднение институция е принудена да извърши бърза продажба на активи, за да си осигури налични средства, което на свой ред води до понижаване на цените на активите, а отгук и до свиване предлагането на кредит;

◆ *чрез ефекта на заразата* – когато паниката, причинена от фалита на една институция, се разпространява към други финансово-кредитни институции.

Мащабната подкрепа на правителствата на редица държави за считаните за „твърде големи, за да бъдат оставени да фалират” институции, се оказва доста скъпа и изостри свързаните с асиметрията на информацията проблеми. За да се предпазят данъкоплатците от загубите на банките и за да се ограничат рисковете, произтичащи от влошеното здраве на „значимите” институции, на национално и наднационално ниво бяха предприети различни инициативи за реформи, включващи по-

широки мерки, правомощия и съответните инструменти [Банкеръ, 2012].<sup>2</sup>

## I. СЪЩНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА ОБОСНОВКА НА РЕЖИМА BAIL-IN

С понятието *bail-in* се означава законната сила, с която регулаторните органи разполагат за реструктуриране на задълженията на изпаднали в тежко положение финансови институции най-общо чрез конвертиране на необезпечен дълг в капитал. По време на оздравителния период институцията продължава да осъществява своята дейност като нормално юридическо лице [<http://lexicon.ft.com>]. Идеята на *bail-in* е да се елиминира рискът от неплатежеспособност, като се възстанови жизнеспособността на банката чрез реструктуриране на нейните пасиви, без при това да се налага инжектирането на публични средства. Това се постига чрез преобразуване на част от дълга в капитал и/или чрез емисия на нови акции. Изискването е капиталът да се възстанови до нива, надхвърлящи регулаторните граници, чиято цел е да се гарантира оцеляването на институцията, дори и в условията на стрес [Зау и др., 2012, 6-10].

Властите са категорични, че тази мярка не е универсално лекарство за справяне с проблемите, поради което се препоръчва да се

---

<sup>2</sup> Така например правителството на Гърция сключи светкавична приватизационна сделка под натиска на международните кредитори. На 25 юли 2012 г. агенция „Ройтерс“ обяви, че изпадналата в остра ликвидна криза АТЕ Bank (аграрната банка на Гърция), в която държавата притежава 70 % от капитала, ще бъде продадена на „Пиреос Банк“ за 95 млн. евро. На практика обаче „Пиреос Банк“ не купува всичките активи и пасиви на Аграрната банка. Парите са платени само за работещата част от кредитната институция – ликвидните вземания и обслужваните кредити, чиято балансова стойност е 14,8 млрд. евро, и за задълженията ѝ – общо 21,4 млрд. евро. Проблемните и необслужвани вземания на АТЕ Bank са прехвърлени към специална структура на гръцката държава, която играе ролята на банка болница и се занимава с управлението на лошите кредити. Освен финансовите активи, „Пиреос Банк“ придобива и цялата клонова мрежа на АТЕ, като стратегията ѝ е да запази бранда АТЕ Bank и да продължи специфичната ѝ дейност, а именно – предоставяне на специализирани финансови услуги за гръцките земеделци. [Вж. „Банка Пиреос“ взе АТЕ Bank за 95 млн. евро. в-к „Банкеръ“, бр. 31, 2012 г.]

разглежда като част от общия инструментариум.

Законоустановеният спасителен механизъм (*bail-in*) се различава от договорните условни капиталови инструменти, чийто основен представител са конвертируемите облигации. Макар че и в двата случая става въпрос за рекапитализация на кредитора, условните конвертируеми облигации<sup>3</sup> най-общо представляват финансов контракт със съответно главница и планирани купонни плащания, които могат при появата на предварително договорено събитие или при изменение в стойностите на даден коефициент автоматично да се трансформират в акции<sup>4</sup>, докато *bail-in* дава законова мощ на властите да разводнят, а при необходимост и да елиминират съществуващи акционери от капиталовата структура. Честа практика е втората мярка да бъде придружена с цялостна или частична промяна в мениджмънта, тъй като се предполага, че несгодите на институцията са резултат именно от авантюристичен мениджмънт или некадърно управление.

Изложеният по-долу пример илюстрира същността на спасителния механизъм *bail-in* и влиянието му върху баланса на банката (вж. Табл. 1). За целта ще разгледаме кредитна институция с обща сума на активите 100 млн. долара, финансирани от следните източници: депозити (50 млн. дол.), репо операции и друго краткосрочно финансиране (20 млн. дол.), и необезпечен дългосрочен дълг в размер на 20 млн. долара. От общата сума на активите, като извадим пасивите, се получава 10 млн. дол., които същност са собственият капитал на банката.<sup>5</sup> Сега допускаме, че в резултат на

---

<sup>3</sup> В специализираната литература този инструмент се представя с абревиатурата *CoCo bonds*, което идва от *Contingent convertible bonds*.

<sup>4</sup> За разлика от обикновените конвертируеми облигации, тези се превръщат в обикновени акции само при настъпването на предварително определено събитие, а не по желание от страна на притежателя им поради, да речем, добри текущи условия за конверсия.

<sup>5</sup> За да стане по-ясна ролята на капитала, ще обозначим всички активи с А, собствения капитал с С, а останалите пасиви с Б. Оттук може да се изведе следното равенство  $A=B+C$ , откъдето следва, че  $C=A-B$ . Чисто математически това уравнение ни показва, че всяко намаляване на активите води до свиване на собствения капитал и обратно – когато активите нарастват, собственият капитал също ще

големи по размер необслужвани кредити банката претърпява сериозни загуби, поради което собственият капитал е сведен до нула.<sup>6</sup> Съгласно механизма *bail-in* задължителната рекапитализация на банката налага възстановяване на капитала до 10 млн. дол. чрез преобразуване на половината от необезпечения дълг в акции, без да се налага банката да прибегва до бърза продажба на активи. В разглеждания пример операцията приключва със следните промени: старите акции изцяло се отписват от баланса; пасивите - депозити, репо операциите и необезпечения дългосрочен дълг остават незасегнати, а една част от държателите на необезпечен дълг (облигационери) са станали акционери.

Този механизъм може да се разглежда като своеобразна форма на застраховка, осигурена от кредиторите срещу евентуална неплатежоспособност на банките. Тук е моментът да се зададе въпросът какво би се случило, ако спасителният механизъм *bail-in* не бъде приложен. Бягството на вложители например ще се разглежда като операция с висок риск, тъй като капиталът на банката вече е подкопан от съответните загуби. Но ако част от дълга може да се трансформира в капитал, за да абсорбира загубите, рискът от отлива на краткосрочно финансиране ще бъде значително намален. Ключов момент тук е инвеститорите да бъдат убедени, че рекапитализацията осигурява достатъчно време да се възстанови мощта на капитала на банката, а оттук и нейната жизнеспособност.

## 1. КОЕ НАЛАГА СЪЩЕСТВУВАНЕТО НА МЕХАНИЗМА BAIL-IN?

Кризата от 2007–2009 г. показва, че липсата на надеждни инструменти за преобразуване на проблемни банки, попадащи в категорията „*твърде значима, за да бъде оставена да фалира*”, принуди властите да разчитат на

---

нараства. От друга страна, нарастването на Б води до понижаване на С, а намаляването на останалите пасиви - до нарастване на собствения капитал. Това показва, че собственият капитал играе ролята на буфер, чийто размер трябва не само да се наблюдава от регулаторните органи, но и умело да се управлява, тъй като от него зависи размерът на големите експозиции, които една банка може да притежава.

<sup>6</sup> В професионалните среди намаляването на капитала поради абсорбиране на загуби се нарича *eroзия на капитала*.

спасителни акции с пари на данъкоплатците<sup>7</sup> (използвани директно и индиректно) или на общите производства по корпоративна несъстоятелност, регламентирани с местните закони. Резултатите се оказаха твърде незадоволителни със съответните неблагоприятни последици, като тук често се цитира примерът с инвестиционната банка Лимън Бродърс, която поиска правна защита от обявяване в несъстоятелност, но впоследствие това доведе до хаотична ликвидация на имуществото ѝ, резултираща в срив в цените на активите и дестабилизиращи капиталови пазари. Този и други примери очертаха необходимостта от изработването на спасителен механизъм, който може да предотврати спада в цените на активите и да ограничи разпространението на заразата към други сектори на икономиката и задгранични поделения.

Обичайните производства по корпоративна несъстоятелност не осигуряват достатъчно възможности за управление на рисковете, които могат да се появят при фалита на институция, попадаща в категорията „*твърде значима, за да бъде оставена да фалира*”. Много от тези институции са холдингови компании, чиито дейности обхващат: банкиране на дребно, консултации по сливания и поглъщания, инвестиционно посредничество, застрахователни услуги, участия в и управление на фондове и др. Ето защо производствата по несъстоятелност за тези „финансови супермаркети” могат да се окажат продължителни и много скъпи.

В отговор на кризата някои държави разшириха действащите, а други приеха допълнителни мерки за справяне с проблема. Така например дадена институция може да престане да съществува като самостоятелна юридическа единица, но една част от операциите ѝ или целият бизнес може да продължи да се упражнява от друго юридическо лице. Целта е да се гарантира плавно затваряне на проблемната институция и постепенно осребряване на имуществото ѝ с оглед предпазване

---

<sup>7</sup> Дори и да не са взети директно от бюджета, средствата, с които държавата участва в оздравителните процедури – напр. държавни заеми, трябва да се връщат от бъдещите бюджетни постъпления. За да не изпадне в просрочие поради липсата на достатъчно средства, държавата „осигурява” плащанията по дълга с по-високи данъци и ограничаване на държавните разходи.

капиталовите пазари от евентуален негативен ценови шок и последваща зараза.

Разглежданият по-горе механизъм (*bail-in*) е нов и допълващ изброените инструменти за решаване на проблема с изпаднала в тежко

състояние „твърде значима, за да бъде оставена да фалира“ институция. Той се използва за рекапитализация чрез относително просто реструктуриране на задълженията.

**Таблица 1. Влияние на механизма *bail-in* върху баланса на банката**

<b>Баланс на ТБ в началния момент (в млн. щ. дол.)</b>			
<i>Активи</i>		<i>Пасиви</i>	
Касова наличност	5	Депозити	50
Краткосроч. инвест. в ЦК	45	Репо операции	20
Кредити и други дългосрочни инвестиции	50	Дългоср. необезпечен дълг	20
		Капитал	10
<b>Общо активи:</b>	<b>100</b>	<b>Общо пасиви:</b>	<b>100</b>

<b>Баланс на ТБ след отписване на 10 млн. дол. (в млн. щ. дол.)</b>			
<i>Активи</i>		<i>Пасиви</i>	
Касова наличност	5	Депозити	50
Краткосроч. инвест. в ЦК	45	Репо операции	20
Кредити и други дългосрочни инвестиции	40	Дългоср. необезпечен дълг	20
		Капитал	0
<b>Общо активи:</b>	<b>90</b>	<b>Общо пасиви:</b>	<b>90</b>

<b>Баланс на ТБ след рекапитализацията чрез <i>bail-in</i> (в млн. щ. дол.)</b>			
<i>Активи</i>		<i>Пасиви</i>	
Касова наличност	5	Депозити	50
Краткосроч. инвест. в ЦК	45	Репо операции	20
Кредити и други дългосрочни инвестиции	40	Дългоср. необезпечен дълг	10
		Капитал	10
<b>Общо активи:</b>	<b>90</b>	<b>Общо пасиви:</b>	<b>90</b>

Въпреки че банката не е заличена от правния мир, мениджмънтът, отговорен за загубата на капитал, ще бъде сменен, което е част от оздравителната програма, а акционерите ще бъдат изцяло премахнати или в добрия случай – намалено участието им в общата сума на капитала. За разлика от другите законови възможности, целта на *bail-in* е да се възстанови жизнеспособността на изпадналата в затруднено положение институция, което ѝ позволява да продължи да функционира, като по този начин се намалява системният риск, свързан с влошената платежоспособност на изпаднали в ликвидна криза банки. Нещо повече, чрез елиминиране на риска от несъстоятелност се намалява и натискът върху из-

падналите в тежко състояние институции да заделят допълнително обезпечение по заеманите средства, което минимизира появата на ликвиден риск и съдейства за предотвратяване масираното теглене на депозити. Също така *bail-in* намалява необходимостта от принудителни сливания, които водят до появата на „твърде значими“ институции.

Идеята за *bail-in* и нейните модификации са включени в програмата за реформи както на национално, така и на международно ниво. През 2011 г. Комисията за финансова стабилност (FSB) определи *bail-in* като един от ключовите атрибути за ефективно разрешаване на проблеми с платежоспособността в банковата система. Понастоящем Европейската комисия



проучва съвместимостта на този инструмент с националните закони и разглежда възможността за въвеждането му.

Като се има предвид, че голяма част от дейността на институциите със системно значение се извършва зад граница, ефективността на установения със закон *bail-in* механизъм ще зависи от степента, до която всички държави са синхронизирали юридическите и техническите формалности за неговото прилагане.

## **2. ПОТЕНЦИАЛНИ РИСКОВЕ И МЕРКИ ЗА НАМАЛЯВАНЕТО ИМ**

Както отделните банки, така и системата като цяло са изложени на риск от масиран отлив на депозити и последваща банкова паника, които могат да бъдат причинени от слаби резултати на институцията и/или самовъзпроизвеждащи се негативни пазарни очаквания, основаващи се на обективни факти, слухове, вярвания и т.н. Ако пазарите вярват, че жизнеспособността на изпадналата в тежко финансово състояние със системно значение институция ще се възстанови, след като бъде рекапитализирана чрез *bail-in*, доверието на инвеститорите ще се възстанови, което ще има положителен ефект за укрепването на финансовата стабилност. В обратния случай, ако пазарът не е уверен в полезността на *bail-in*, задействането на процедурата може да се отрази негативно върху очакванията на инвеститорите и това ще разстрои финансовата стабилност в страната. По-долу се разглеждат потенциалните опасности и препоръчителните мерки [Зау и др., 2012, 20-22].

### **ВЪЗМОЖНО ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ РАЗХОДИТЕ ЗА ФИНАНСИРАНЕ**

Тъй като рекапитализирането чрез *bail-in* намалява подкрепата за системно важни банки, попадащи в групата „*твърде голяма, за да бъде оставена да фалира*“, това естествено въздейства и върху разходите, които банките правят за финансиране на дейността си. Така например до началото на кризата кредитните рейтинги на банките бяха сравнително високи поради това, че имаха висока степен на публична подкрепа. След масовите фалити през 2008 и 2009 г. и развитието на дългова криза в редица държави кредитните рейтинги бяха понижени, което отразяваше основно загубите от правителствените гаранции. Това може

да доведе до намаляване на цените на необезпечения дълг.

Премахването на премията, произтичаща от имплицитната политика за предпазване на финансовия сектор от сътресения, основана на принципа „*твърде голяма, за да бъде оставена да фалира*“, ще съдейства за възстановяване на пазарната дисциплина, в резултат на което разходите за финансиране на дейността ще бъдат по-тясно свързани с риска. Това ще помогне за диференцирането на банките въз основа на поетия риск, както и да се въведе равнопоставеност между системно значимите институции и тези, които не попадат в тази група. При тези условия жизнеспособните части от банковата система могат да бъдат консолидирани или просто ликвидирани, ако това има положително въздействие върху финансовата стабилност. От друга страна, ако спасителната операция *bail-in* успее да възстанови жизнеспособността на изпадналата в тежко състояние институция, тя може да създаде допълнителна стойност и да осигури на кредиторите по-висока възвращаемост, тъй като загубите от неизпълнение (*Loss-given default*) при *bail-in* е много вероятно да бъдат по-малки, отколкото при една бърза ликвидация.

Високата цена на финансиране за по-дълъг период от време би насърчила банковите мениджъри да търсят вложения в по-рискови активи или да прибегнат към деливъридж. Ако цялата банкова система обаче се насочи към деливъридж, възстановяването на икономиката ще се забави.

### **ВЛИЯНИЕ ВЪРХУ СТРУКТУРАТА НА БАНКОВИТЕ ПАСИВИ**

По-високите разходи за необезпечен дълг могат да доведат до промени в структурата на пасива. Капиталовата структура на банките се определя в значителна степен от „компромиса“ между пределните разходи по дълга и пределните ползи от дълга. Като се има предвид, че *bail-in* повишава пределната цена на дълга, тогава може да се очаква делът му в общата сума на пасивите да намалее. За да намалят разходите, банките могат просто да увеличат общата сума на капитала.

### **РИСК ОТ ЗАРАЗА**

Основното, което трябва да се гарантира при една спасителните операции, е, че тя има

далеч по-важни цели от простото прехвърляне на риска от една част на финансовия сектор към друга. Така например голяма част от дълговите инструменти, включително и старшият дълг, се купуват от други финансови институции, въпреки че през последните години, по обясними причини, техният дял постоянно намалява. Ето защо, преди да се приложи *bail-in*, регулаторните органи трябва да разполагат с предварителна оценка за потенциалното му въздействие върху баланса на други кредитни институции. В допълнение трябва да се има предвид, че застрахователните и пенсионните дружества също инвестират голяма част от средствата си в облигации и тези вложения не трябва да остават без всякаква форма на надзор от съответния оторизиран орган.

## II. УСЛОВЕН КАПИТАЛ

Както вече стана ясно, причините, довели до появата на световната финансова криза, разкриха редица слабости в националните регулаторни режими и действията на надзорните органи. Правителствата на водещите страни бяха принудени да осигурят невиджани до този момент нива на финансова подкрепа за овладяване на кризата и запазване на финансовата стабилност. Наред с преследването на посочените цели обаче тези интервенции влошиха пазарната дисциплина и задълбочиха проблемите с моралния риск [Пазарбасиоглу и др. 2011].

По своята същност условният капитал (*contingent capital*) осигурява автоматичен механизъм за увеличаване на собствения капитал и намаляване на дълга на финансова институция по време на стрес. Това дава възможност за набиране на капитал, когато другите възможности са неприемливи, от една страна, поради неблагоприятни пазарни условия, а от друга – защото са непривлекателни за акционерите. Освен това автоматичното конвертиране протича без масирани разпродажби на имущество, при които цените на активите обикновено се движат надолу, с което на практика се избягва ефектът на заразата.

Очакванията на регулаторните органи са условните капиталови инструменти да се справят с пазарните дефекти, произтичащи от проблема „*твърде значима, за да бъде оставена да фалира*” или „*прекалено обвързана с други институции, за да бъде оставена да*

*фалира*”. В зависимост от необходимостта условните капиталови инструменти могат да бъдат проектирани за увеличаване на капиталовите буфери, за осигуряване на бърза рекапитализация или за увеличаване способността на банката за покриване на загуби преди настъпването на евентуален дефолт.

Реалната заплаха от загуби поради конвертиране или разреждане на капитала може да послужи като „ограничител” при поемането на прекомерен риск от страна на мениджърите, акционерите и кредиторите. Ако собствениците на банката очакват, че при евентуална спасителна операция техният дял в общата сума на капитала ще намалее, априори биха изисквали по-разумно корпоративно управление и ясни процедури за контрол на риска. Аналогично, изискването облигационерите да поемат част от разходите за бъдещата рекапитализация на банката ще повиши стимула им да проявят по-голяма пазарна дисциплина. В тази връзка има предложение бонусите на банковите мениджъри да бъдат плащани под формата на условно конвертируеми дългови инструменти, за да се намали стимулът им за поемане на необосновани равнища на риск.

Условният капитал се различава от съществуващите хибридни инструменти. На първо място, тези инструменти са срочен дълг, с клауза за преобразуване на дълга в собствен капитал, докато съществуващите конвертируеми хибриди са по-скоро вечен дълг (перпетуитет), чиято правна същност им позволява да абсорбират загуби. Второ, конверсията на условните капиталови инструменти е автоматично, докато преобразуването на съществуващите хибриди е до голяма степен по преценка на банките, освен ако регулаторните капиталови отношения не са нарушени.

По време на световната финансовата криза (2007–2009 г.) повечето хибридни капиталови инструменти не изпълниха една от целите, за които всъщност са създадени – да абсорбират загубите. В голяма степен това се дължи на търпението на регулаторните власти да приложат съответните мерки, надценените капиталови отношения и правителствената помощ, които предпазваха неспазването на регулаторните отношения. Кризата разкри някои слабости в капиталовата структура на банките и по-конкретно в капитала от първи ред. Поради това в новото капиталово споразумение, известно като Базел III, се предвижда увеличаване на отношението на основния

капитал от 2 % на 7 % и съществено повишаване на качеството му.

Съществен момент при емитирането на условен капитал е определянето на конверсионния коефициент, който обуславя тежестта между акционерите и облигационерите.

### **1. УСЛОВНИЯТ КАПИТАЛ КАТО ДОПЪЛНИТЕЛЕН БУФЕР ЗА АБСОРБИРАНЕ НА ЗАГУБИТЕ ПРИ ФИНАНСОВИТЕ ИНСТИТУЦИИ СЪС СИСТЕМНА ЗНАЧИМОСТ**

През последните години бяха направени редица предложения от академичните среди и професионалната банкова общност как по-рационално да се използва условният капитал за посрещане на част от изискванията за допълнителен капитал, играещ ролята на буфер. В количествено и качествено отношение тези предложения намериха своето място в Базел III.<sup>8</sup>

Мотивацията на Базелския комитет по банков надзор за въвеждането на мерки за системно важните финансови институции с глобална значимост, допълващи рамката на Базел II, се основават на негативите, които тези банки създават, и неспособността на текущите регулаторни политики да се справят с проблемите. Тези неблагоприятни странични ефекти могат да се усилят поради глобалния обхват на тези институции, какъвто всъщност бе случаят и с Лимън брадърс. Фалитът на голяма, силно свързана с други банки финансова институция може да трансмитира шокове чрез финансово-кредитната система, което може да увреди реалната икономика. Опитът от изминалите години показва, че спасяването на такива институции се свързва със сериозни загуби за бюджета и данъкоплатците, поради което превантивните мерки са препоръчителни за въвеждане [Ингвис, 2012].

Съгласно Базел III основните промени в регулирането на банковия капитал могат да се

обобщят, както следва [Базелски комитет по банков надзор, 2011]:

Първо, налагане на по-високо изискване за капитала от първи ред на кредитните институции. Общата сума на банковия капитал се състои от две основни части: капитал от първи ред (Tier 1), към който се отнасят акционерният капитал, резервите и неразпределената печалба и допълнителният капитал, или както още е известен, капиталът от втори ред (Tier 2), където преобладават хибридните инструменти, резервите от преценка на недвижими имоти, в които се помещава банката, и подчинен срочен дълг. Съгласно Базел III минималното изискване за акционерния капитал се увеличава от текущите 2 % на 4,5 %, като капиталът от първи ред не трябва да бъде под 6 % спрямо сумата на рисковопреглените активи. Общият банков капитал (Tier 1+Tier 2) трябва да бъде минимум 8 % спрямо рисковопреглените активи, колкото е и сега.

Второ, от банките се изисква да създадат два нови капиталови буфера – за запазване на капитала (*capital conservation buffer*) и антицикличен капиталов буфер (*countercyclical buffer*) [Трифенова 2012, с.5-8]. Те трябва да се поддържат над регулативния капиталов минимум в периоди на икономическа стабилност. Буферът за запазване на капитала се установява на 2,5 % от сумата на рисковопреглените активи и се поема от акционерния капитал. Идеята за неговото съществуване е, че банките поддържат допълнителен ресурс, който може да се използва за покриване на загуби в условия на несигурност. Антицикличният капиталов буфер е предназначен като допълнителна мярка срещу процикличността на основаните на риска капиталови изисквания, а също така и да изглади разпространението на капиталовите загуби, причинени от ръста на кредита или свиване на икономическата активност. Размерът му трябва да бъде в рамките от 0 % до 2,5 % от акционерния капитал, а приложението му ще се съобразява с националните обстоятелства. За всяка отделна държава този буфер ще бъде в сила само когато има прекомерен кредитен ръст, който води до натрупване на риск в цялата банкова система. След влизането му в сила антицикличният буфер ще се разглежда като допълнение на буфера за запазване на капитала. Така общата величина на изискуемия капитал, който кредитните институции трябва да поддържат, нараства на 10,5 % от рисковоп-

<sup>8</sup> Новото споразумение, по-известно като Базел III, бе обявено от Базелския комитет по банков надзор на 12 септември 2010 г. и в голямата си част потвърди споразумението, постигнато на 26 юли 2010 г. То беше одобрено на срещата на върха на G-20 в Сеул на 12 ноември 2010 г. и официално публикувано от Базелския комитет на 16 декември 2010 г. Както и при предишните две споразумения, сегашното също няма сила на международен договор. Неговото изпълнение зависи от законодателите в дадена страна и регулаторните органи.

ретеглените активи, като 8,5 % се пада на делните видове капитал са обобщени в табл. 2 капитала от първи ред. Калкулациите по от- по-долу.

**Таблица 2.** Капиталови изисквания и буфери съгласно Базел III

	Дял на основния капитал в капитала от първи ред	Капитал от първи ред	Обща сума на капитала
Минимална стойност	4,5 %	6,0 %	8,0 %
Буфер за запазване на капитала	2,5 %		
Минимална стойност плюс буфера за запазване на капитала	7,0 %	8,5 %	10,5 %
Антицикличен буфер	0-2,5 %		

Източник: Basel Committee on Banking Supervision (2011), op. cit., p. 64.

Трето, въвеждане на по-високи капиталови изисквания за финансовите институции със системна значимост. Освен посочените по-горе изисквания системните банки ще бъдат обект на допълнителни регулации и по-строг надзор. Логиката е, че тези институции стоят в основата на световната финансова криза, поради което капацитетът им да абсорбират загуби следва да бъде по-голям. Капацитетът им може да се формира чрез поддържане на по-високи капиталови съотношения и/или чрез определено количество условен капитал. Разбира се, при дискутирането на новото споразумение не липсваха и други предложения, някои от които се оказаха доста рестриктивни и на практика трудно приложими.

Предложението на швейцарския регулаторен орган за условен капитал представлява първата национална инициатива в тази посока, поради което ще бъде разгледана по-обстойно.

### ОПИТЪТ НА ШВЕЙЦАРИЯ

На 4 октомври 2010 г. експертна група от икономисти и юристи оповести подробен план за справяне с рисковете, свързани със системно значимите финансови институции, който в крайна сметка влезе в сила от началото на 2012 г. [(Пазарбасиоглу и др., 2011, с.16-17)]. Част от правната рамка е да се повиши общата сума на капитала до 19 % спрямо рисковопретеглените активи: 10 % в капитала от първи ред и 9 % в условно конвертируеми облигации. Тези инструменти са предназначени да посрещнат нуждите от рекапитализация на банките, когато ситуацията се влошава или излиза извън контрол, като по този начин допринасят за стабилизирането на банките, преди да са

задействани надзорни ограничения и процедури. Експертите препоръчват и още един вид конвертируеми облигации (*low-trigger convertible bonds*), от които се очаква да генерират капитал, който да предпази банките от изпадане в несъстоятелност и да гарантира, че финансирането ще се осигури първо от частни кредитори, което ще сведе до минимум необходимостта от евентуална правителствена намеса.

В заключение трябва да се отбележи, че условният капитал не е предназначен да се справя с ликвидни проблеми. Безспорно превръщането на облигациите в акции ще преустанови плащането на лихви по конвертируемите облигации, но в противен случай няма да може да се генерира допълнителна ликвидност за банките. Ако операцията се възприема негативно от пазара, конвертирането може да доведе до свиване на ликвидността, което е нежелателно в условията на криза. За да се избегне негативното влияние върху пазара, замяната трябва да започне много преди ликвидният натиск да се появи, като целта е да се предотврати самовъзпроизвеждане на презумпцията за ликвидна криза. Поради тези и други причини използването на условни капиталови инструменти може да изисква предварително ангажирана ликвидна подкрепа от централната банка или от консорциум от частни банки.

### ЛИТЕРАТУРА

1. „Банка Пиреос” взе АТЕ Bank за 95 млн. евро. в-к „Банкеръ”, бр. 31, 2012 г.
2. Трифонова, С. (2012). Съвременни тенденции в банковото регулиране. <http://jack-club.com/shiro/disk/>.

3. Basel Committee on Banking Supervision (2011). *Basel III: A global regulatory framework for more resilient banks and banking system*. December 2010 (rev June 2011), Bank for International Settlements. <http://www.bis.org/publ/bcbs189.pdf>

4. Ingves, St. (2012). *SIFIs: Is There a Need for a Specific Regulation on Systematically Important Financial Institution?* <http://www.bis.org/speeches/sp120120.htm>

5. Pazarbasioglu, C., J. Zhou, V. Le Lesle, M. Moore (2011). *Contingent Capital: Eco-*

*nomic Rationale and Design Features*. IMF, Staff Discussion Note 01.

6. Zhou, J., V. Rutledge, W. Bossu, M. Doblér, N. Jassaud, M. Moore (2012). *From Bail-out to Bail-in: Mandatory Debt Restructuring of Systemic Financial Institutions*. IMF Staff Discussion Note, 03.

7. [www.lexicon.ft.com](http://www.lexicon.ft.com)

---

ИЗСЛЕДВАНЕ НА НАГЛАСИТЕ НА БИЗНЕСА В БУРГАС ПО ОТНОШЕНИЕ НА  
ИНОВАЦИИТЕ И СТРАТЕГИИТЕ ЗА РАЗВИТИЕ

Маруся Любчева, Цанко Иванов, Дончо Керемидчиев, Цветелин Панчев

RESEARCH OF BUSINESS ATTITUDES IN THE CITY OF BURGAS ON INNOVATION AND  
DEVELOPMENT STRATEGIES

Marusya Lyubcheva, Tzanko Ivanov, Doncho Keremidchiev, Tzvetelin Panchev  
*E-mail: keremidchiev@abv.bg*

ABSTRACT

*This article presents the results of a study of changes in innovation attitudes of members of Bourgas Chamber of Commerce. The investigation was conducted among 111 business representatives of small and medium enterprises through personal interviews in the period January- April 2012. Some improvement of the situation in comparison to the previous period of investigation is reported, but still existing weakness of the small and medium business in the region related to the innovations and competitiveness is noted.*

**Key words:** *business, innovations, development strategies, Bourgas Chamber of Commerce, the knowledge economy.*

ВЪВЕДЕНИЕ

Активното включване на темата за иновациите сред останалите теми от дневния ред на ЕС през втората половина на програмния период 2007-2013 година е свързано с утвърждаване на новите цели на Съюза за изграждане на икономика на знанието и интелигентен растеж. Повече от ясно е, че образованието, изследването и технологиите, свързани в единно цяло с иновациите, ще стоят в основата на излизането на Европа от финансовата и икономическа криза. Тази теза намери израз в активизиране на дейностите по европейските програми, свързани с иновациите, изследването и технологиите, в приемането на редица документи на ЕП и ЕК, с които се препоръчва на страните – членки също да възприемат по-активен подход към иновациите. "Съюзът за иновации" е един от пилотните проекти в рамките на стратегията Европа 2020. Иновациите са ключ за повишаване на конкурентоспособността и справяне с големите социални предизвикателства на 21

век, като изменението на климата, енергетиката, недостига на ресурси, здравеопазването и стареенето. Идеята на Съюза за иновации е държавите-членки и ЕС да инвестират до 3% от БВП в областта на образованието [1], научноизследователската дейност и иновациите. Очаква се това да открие 3,7 милиона нови работни места. В подкрепа Европейският институт за иновации и технологии определя необходимостта от катализиране на процеса на иновации в триъгълника на знанието [6].

Политиката на ЕС изисква сериозна подкрепа от националните политики. Формирането на различни структури, които подпомагат държавните политики в областта на иновациите в много от държавите-членки е факт. В България също бе създаден Съюз за иновации, който бързо навлиза в територията на практическите действия. Необходимостта да се проучват нагласите на отделните групи в обществото към този проблем е от съществено значение за подпомагане на целия процес. Ако идеите за иновациите не достигнат до регионите, където

се вземат конкретните решения, където се реализират програмите на ЕС, рискът идеите да останат само в документите е реален. Каква е ситуацията в страните-членки и техните региони, е предмет на изследователска работа на университетите и научноизследователските звена, центрове, социологически агенции и др. Нашето изследване не претендира да бъде национално представително, но дава информация за регионалното състояние. Поставихме си за цел да направим сравнение с проучване преди няколко години, за да определим какъв е напредъкът по темата с иновациите, как този въпрос стои в момента у нас и доколко взаимодействието между основните играчи в тази зона е перспективно за регионалната икономика.

Настоящата статия има за цел да проследи промените в иновационните нагласи на членовете на Бургаската търговско-промишлена палата, да дефинира средата и идентифицира участниците в националната иновационна система. Предоставяме на Вашето внимание резултатите от допитване, проведено чрез персонални анкети, сред 111 представители на бизнеса (членове на Бургаската търговско-промишлена палата) през месец април 2012 г. Проучването бе проведено от екип от над 100 студенти от Факултета по обществени науки при Университет "Проф. д-р Асен Златаров" - Бургас.

Изследвайки иновационните нагласи на бизнеса, извършихме писмено допитване, включващо 16 въпроса сред 111 различни видове търговци по смисъла на Търговския закон.

**Обект на изследването** са иновациите в предприятията на територията на Община Бургас, отнасящи се към малките и средни предприятия.

**Предмет на изследването** е проучване нагласите на членовете на Бургаската търговско-промишлена палата по отношение на иновациите и стратегиите им за развитие.

**Основна цел на изследването** – да проследи промените в иновационните нагласи, да дефинира средата и идентифицира участниците в националната иновационна система.

#### **Специфични цели:**

- да идентифицира нуждите от иновации.
- да идентифицира съществуващи добри практики в регионите участници.

-да предостави информация за политиките относно МСП, политиката за проучване и иновации, механизми за финансова подкрепа и програми за подпомагане на иновативни бизнес обединения.

*Аналитичният модел на извадката*, който е използван, е *графичният*. Резултатите са обработени на Excel 2007.

Използван е *извадковият* подход.

*Методът за събиране на данните* е *дескриптивен*.

Равнището на измерване е извършено с *ординална скала*.

## **ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ**

Безспорен е интересът към проучването, за което свидетелства разнообразието на отговорите, подчинено на спецификата на дейността на респондентите. В голяма част от отговорите може да се намери еднозначност, което показва, от една страна, сериозно отношение към проучването, а от друга - повишена култура на бизнеса към политиките за иновации. Сравнено с предишни изследвания [4,5], определено може да се отбележи подобрене на ситуацията; повишен интерес, подобreno участие, но все още недостатъчно, за да се съизмерва с необходимото, за да бъде успешно и да води до сериозно икономическо развитие. Може да се отчете нараснал интерес и задълбочаване на знанията на бизнеса по проблема /55% намират подобрене на иновационната култура/. Очевидно, представителите на малкия и среден бизнес, отчитайки ролята си в развитието на икономиката, достатъчно задълбочено се отнасят към националните и европейски политики и програмни инструменти в зоната на иновациите. Бизнесът не е доволен от подкрепата за иновации на национално ниво /47% отчитат недостатъчно национално финансиране/ и оценява положително европейската политика на подкрепа /42%/. Това се свързва еднозначно с националната законодателна база за подкрепа на кооперирането в бизнеса /41% незадоволителна/, но и с непознаване на законодателството на ЕС в тази област /39%/. От съществено значение за развитието на инвестициите в областта на иновациите е готовността на бизнеса да се обучава /55 % са готови да бъде организи-

рано фирмено обучение, 38 % считат за необходимо подобряване на университетското образование в тази посока/. Липсата на собствена изследователска база и ресурси за осъществяване на фирмена иновационна политика вероятно е сред причините за ниското ниво на реализиране на иновационна политика в региона като цяло. Това поставя пред университетите, изследователските центрове, бизнес центрове, клъстери и др. сериозната задача да променят средата. Очевидна е готовността на малкия и среден бизнес да участва в технологичен трансфер /75%/, да организира собствени ресурси за целта /38%/. Реализацията на фирмена политика за иновации в последните три години показва усилията на бизнеса да се справи с тази важна задача – 35% са реализирали няколко иновации за последните три години в своите фирми. Все още обаче представителите на бизнеса считат, че внедряването на иновации не е довело до значително подобряване на икономическото състояние на фирмите. Това определено може да се свърже с общата бизнес среда и трудната икономическа конюнктура в последните години, свързано с икономическата и финансова криза.

Прави впечатление, че голяма част от бизнеса не участва в проектна дейност на ОП „Конкурентноспособност” /76%/. Нееднозначно е отношението към условията на Програмата по отношение на интересите на МСП. Успешни проекти са реализирали 18 %, но е тревожно, че 34 % не определят целите на програмата като положителни към МСП. Малко се познава Европейската програма за конкурентоспособност и иновации – 89%.

Буди също недоумение и фактът, че 38 % не са информирани за съществуването на Съюз за иновации в България, 41 % не познават дейността му. Неинформираността по отношение на Съюза за иновации и технологии в ЕС също е висока – 64 %.

Много са причините за непознаването и неизползването на националните и европейски инструменти за иновации – от неинформираност до лоша организация и реализация на тези инструменти, което води до незаинтересованост на бизнеса или до отказ от участие. Това определя необходимостта от създаване на нова информационна среда и нова среда за реализация. Много са случаите на субективност както

при оценката на проекти, така и при контрол на тяхното изпълнение, което обезсърчава бизнеса и ограничава неговото продължаващо участие. Малко са примерите на създадени и ефективно работещи бизнес центрове, още по-сериозно стои въпросът с клъстерите. Европейската практика определено сочи, че това е един от ключовете за реализиране на успешна иновационна политика и прилагане на практика на идеята за триъгълника на знанието.

Интересът на малкия и среден бизнес към този процес е налице, той може да бъде провокиран допълнително в по-висока степен с адекватни мерки за реализиране на финансовите инструменти на ЕС, създаване на национални финансови инструменти, които да покрият приоритетните зони за икономическо развитие на страната.

## ИЗВОДИ

Направеното проучване води до формирането на следните основни изводи:

1. Не е създадена съответната информационна среда за иновационна политика, която да създаде условия за участие на бизнеса.

2. Недостатъчна е държавната подкрепа за реализиране на иновационна политика.

3. Ниско е нивото на коопериране между бизнеса, образованието и изследователските институти.

**Най-важният извод** от проучването е интересът на бизнеса за участие в реализирането на иновационна политика. Съотнесено проучването към други региони и на национално ниво като цяло, показва сериозен потенциал, който може да бъде правилно насочен при изяснени и утвърдени национални икономически и секторни приоритети.

## ЛИТЕРАТУРА

1 „Водеща инициатива на стратегията „Европа 2020“, Съюз за иновации Съобщение на Комисията до ЕП, Съвета, ЕКОСОК и КОР,СОМ 2010,546, окончателен, 2010.

2. Желев, С. Маркетингови изследвания. София, Тракия-М, 2002.

3. Котлър, Ф., Дж. Каслионе. Хаотика (Мениджмънт и маркетинг в епохата на турбулентността). София, Локус Пъблишинг ЕООД, 2009.



4. Любчева, М., Ц. Иванов, Д. Керемидчиев, Цв. Панчев. Иновациите – предизвикателство пред бизнеса или науката в България. - *Годишник на Университет “Проф. д-р Асен Златаров”* – Бургас, т. XXXVII, кн. 1, ISSN 1312-1359, 2008, с. 72 – 76,

5. Любчева, М., Ц. Иванов, Д. Керемидчиев, Цв. Панчев. Опит за идентифициране на икономическия и иновационен потенциал в Бургаски

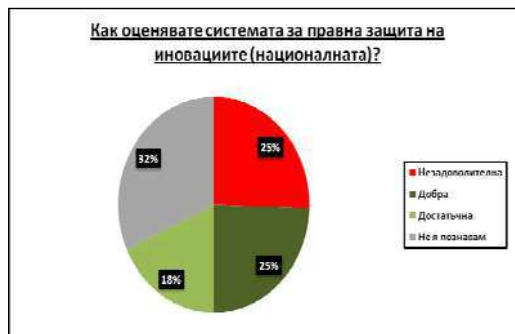
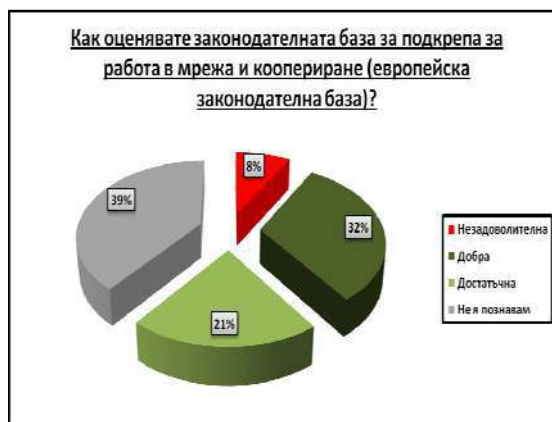
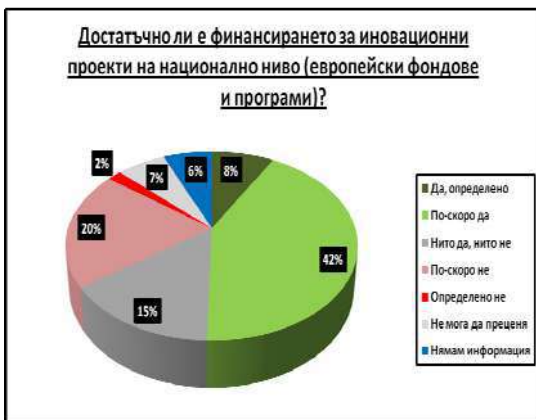
регион. - *Годишник на Университет “Проф. д-р Асен Златаров”* – Бургас, т. XXXIX, кн. 2, ISSN 1312-1359, 2010, с. 9-16,

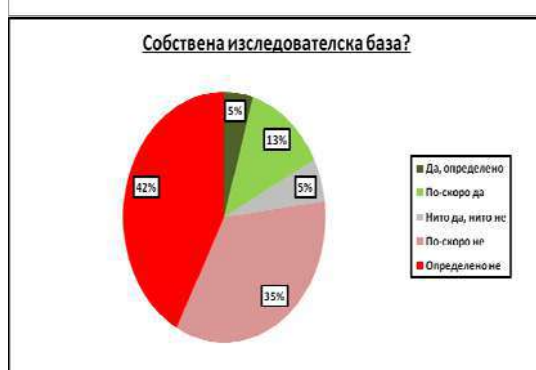
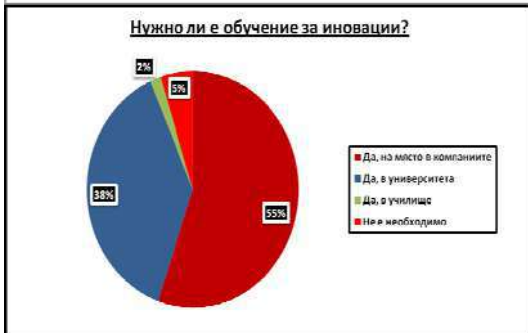
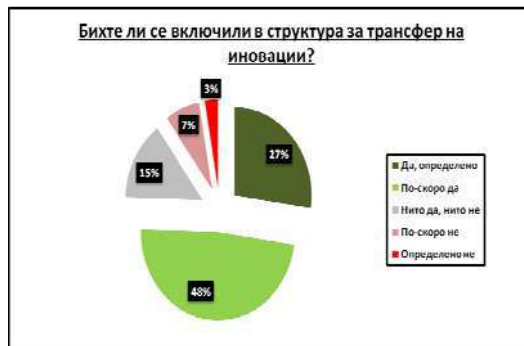
6 Technopolis |group| “Catalysing Innovation in the Knowledge Triangle, Practices from the EIT Knowledge and Innovation Communities”, Brussels, September, 2012.

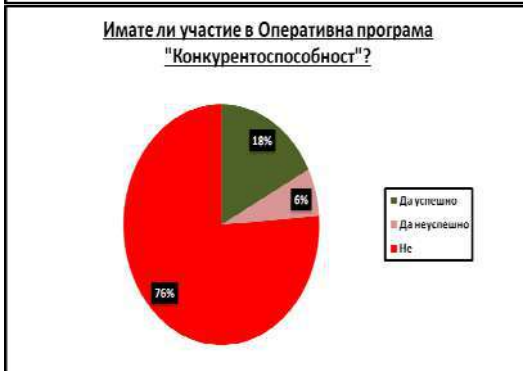
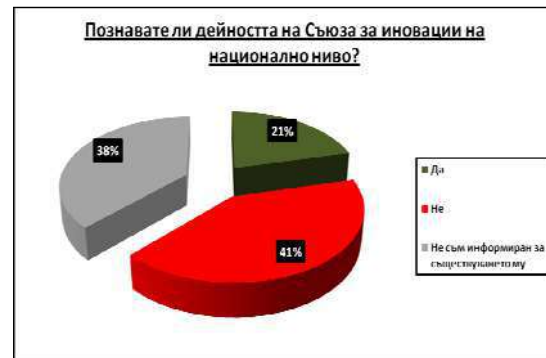
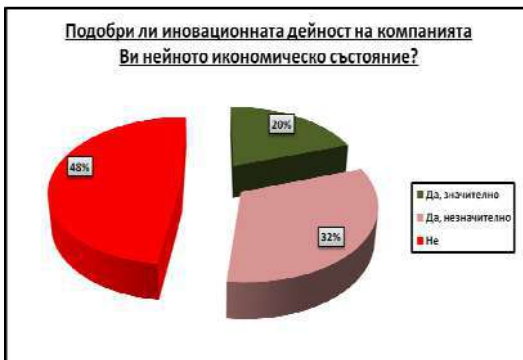
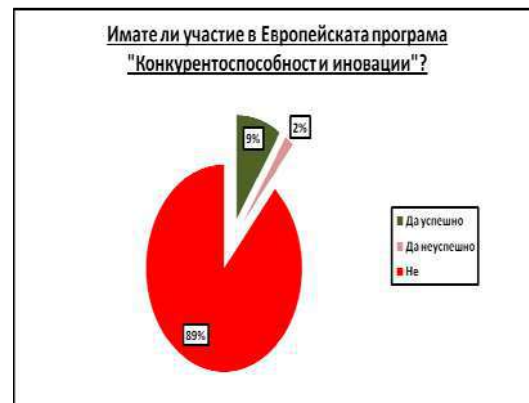
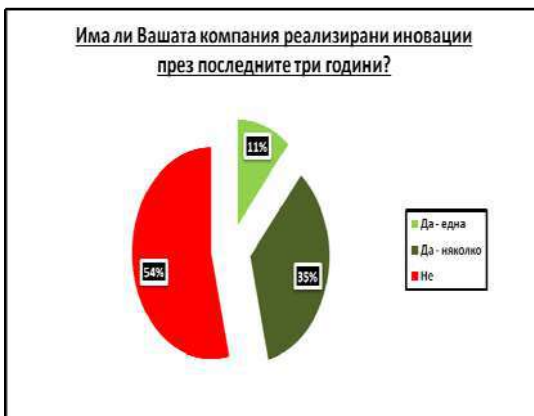
7. [www.bcci.bg](http://www.bcci.bg)

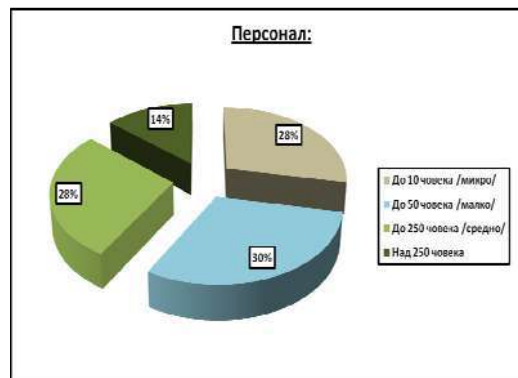
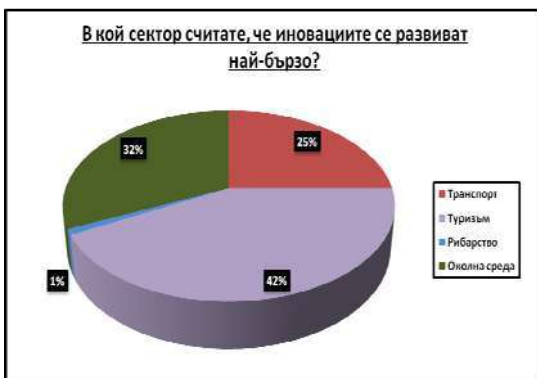
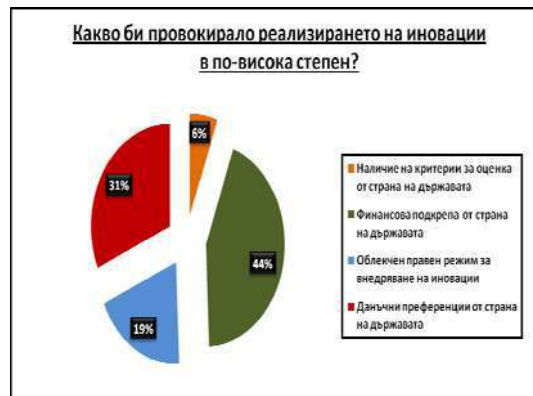
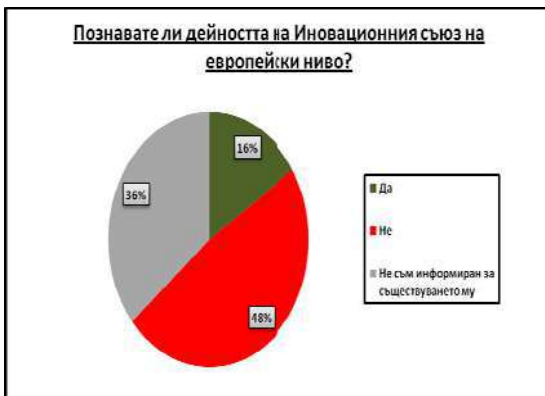
8. [www.bschamber.com](http://www.bschamber.com)

**ПРИЛОЖЕНИЕ  
ГРАФИЧНО ПРЕДСТАВЯНЕ НА  
РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНОТО  
ПРОУЧВАНЕ**









## АНАЛИЗ НА ЕТАПИТЕ ПРИ ПРОЕКТИРАНЕТО НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИТЕ

Иван Димитров, Петко Янгъзов

### ANALYSIS OF THE STAGES OF BUSINESS PROCESS DESIGN

Ivan Dimitrov, Petko Yangyozov  
E-mail: ivan\_dimitrov@btu.bg

#### ABSTRACT

*In this paper three stages of business process design are presented with consideration of the basic principles of process design in each phase. A detailed description of variations and the approaches used for each of them are given. The advantages and disadvantages of each principle are presented as well as the existing differences between them.*

**Key words:** *business process, process design, process analysis, process identification, macro-process design, micro-process design, process improvement, process implementation.*

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Бизнес организациите извършват трансформация на входящи елементи (суровини и материали), чрез факторите на производството (сгради, машини, работна сила), в продукт/услуга, предназначен за задоволяване на клиентска потребност. Производственият цикъл е свързан с протичането на различни процеси, дейности и операции, които извършват трансформацията. Всяка организация трябва така да проектира и оптимизира тези процеси, че да бъде възможно непрекъснатото поддържане на високо ниво на конкурентоспособност. Проектирането на процесите в една организация може да се раздели на три основни съдържателни фази (етапа): идентифициране и анализ; подобряване и внедряване. Целта на настоящата статия е да разграничат и представят в детайли съществуващите подходи за изпълнение на етапите за проектиране на бизнес процесите и да се посочат техните предимства и недостатъци.

#### ИЗЛОЖЕНИЕ

##### 1. Фаза „Идентифициране и анализ на процесите”

Съществуват няколко основни стъпки, чрез които се извършват идентификацията и анализът на процесите: описание на основните процеси; определяне на границите на процесите; определяне стратегическото значение

на всеки процес; определяне на същността на проблемите и нуждата от подобрене; определяне влиянието на процеса върху фирмената политика и култура [Гайтанидес 2004, 14]. Цялостното проектиране започва с идентифициране и анализ на конкретния процес, подпроцес или дейност, който е обект на проектиране. Идентифицирането има за цел да разграничи и отдели изследвания процес от останалите процеси в организацията. Неточното определяне на процеса, който ще се подобрява, води до проблеми в следващите фази на проектиране. По своята същност анализът представлява раздробяване на едно цяло или част от него по определена методика. Чрез извършването му се определят и разграничават отделните компоненти (подпроцеси, дейности, операции), установяват се различните по вид и форма причинно-следствени връзки между тях и различните връзки и взаимодействията на изследвания обект с други процеси. За изпълнението на тази фаза се прилагат два подхода за проектиране на процесите - на микро- и макрониво.

##### 1.1. Макропроектиране на процесите

Във фазата „идентифициране и анализ” на процесите се определят критичните бизнес процеси, които са обект на проектирането. От извършения анализ на литературни източници са изведени два основни подхода при макропроектирането: „Ситуационният анализ и идентификация на процесите”, предложен от Гайтанидес и „Анализ и идентификация на

рамкови процеси”, разработен от Зомерлате. Съществуват и смесени форми за анализ и идентификация на процесите, съчетаващи предимствата на двата основни подхода.

### 1.1.1. Ситуационен анализ и идентификация на процесите

При този подход се извършват ситуационен анализ и идентификация на процесите. В основата му стои идеята, че всяка организация притежава индивидуални характеристики, които я отличават от останалите. Те са неповторими и изграждат фирмената идентичност [Гайтанидес 2004, 16]. При извършването на подробен ситуационен анализ е необходимо използването на субективен и творчески подход към проблемите [Гайтанидес 2007, 65]. Същността му се основава на съществуването на уникални процеси в организацията, които са насочени към създаването на връзката „клиент-доставчик”. Процесите се разделят на две групи: основни – фокусирани върху клиентските нужди, и спомагателни – процеси, подпомагащи протичането на основния (Фигура 1).

Спомагателни процеси	Основни процеси
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Грижи за микроклимата</li> <li>✓ Гаранции за финансиране, ликвидност и рентабилност</li> <li>✓ Използване на необходимите ресурси</li> <li>✓ Използване на необходимата информация</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Разработване на продукти и услуги</li> <li>✓ Създаване на продукти и услуги</li> <li>✓ Разпределение на продукти и услуги</li> <li>✓ Осигуряване на продукти и услуги</li> <li>✓ Завършване на поръчката</li> </ul>

Фиг. 1. Основни и спомагателни процеси, [Гайтанидес 2004, 16]

При ситуационния подход се използват индуктивни методи за анализ и идентификация на процесите. Проектирането стартира от най-малкото звено (подпроцес или дейност) във веригата и завършва с описание на целия бизнес процес. Дефинирането на основните процеси се основава на възникването на клиентска потребност [Гайтанидес 2004, 16]. Те от своя страна са основа за проектиране на спомагателните процеси. На практика не съществуват общи правила и инструкции за идентификация и анализ на процесите в

организацията. Определянето на критичните процеси в едно звено се извършва на база специфични характеристики и особености, съществуващи в момента на извършването на анализа. Той се провежда в две стъпки. В първата стъпка се определя обхватът и задачата на изследвания процес. Това се прави с цел обособяване на несвързаните с него дейности и подпроцеси. Те се разлагат до достигане на желаната степен на детайлизация. По този начин се визуализират първичните подпроцеси и дейности, които не изграждат обекта на изследване. Във втората стъпка се разкриват връзките между отделните етапи на процеса. Дефинирането им позволява установяването на звената (дейности, подпроцеси), участващи в създаването на продукта. Именно върху тях е фокусът при препроектиране и подобрене на процесите [Гайтанидес 1994, 45].

### 1.1.2. Анализ и идентификация на рамкови процеси

При този подход се извършва анализ и идентификация на общи (рамкови) процеси. Приема се, че във всяка организация съществуват определен брой общи (типични) процеси. Те могат да се представят като своеобразна „обвивка” или „рамка” на бизнес процесите в организацията. Типовите процеси зависят от критичните фактори за успех, както и от специфичните характеристики на дейностите и браншовите нужди на бизнеса. При анализа и идентификацията на рамковите процеси се използват девет типични бизнес процеса (ТБП), обособени в три основни групи [Зомерлате 1990, 31]. Първата е свързана с разпределението на ресурси; втората – със създаването на резултати, а третата група оценява използването на ресурсите (Таблица 1).

При този подход се използват дедуктивни техники за идентификация и оценка на процесите. Проектирането стартира от общия (типичния) бизнес процес и продължава „надолу” по веригата. Цялостният анализ на ТБП се осъществява чрез методите на портфолиоанализа. Проучват се клиентите, определят се стратегическите фактори за успех и пазарна позиция, също така се извършва вътрешен одит. Важно е да се отбележи, че силните и слабите страни на ТБП могат съществено да повлияят на силните и слабите страни на пазарната позиция на организацията. Ефективността на всеки рамков процес е от съществено значение за дългосрочното развитие на организацията. Друга особеност е, че съ-

ществено внимание се отдава на връзките между отделните ТБП. Ефективната работа на всеки един ТБП е толкова важна, колкото и функционирането на веригата ТБП [Зомерлате 1990, 23].

**Таблица 1.** Типови бизнес процеси (ТБП), [Зомерлате 1990, 3]

Група 1	Група 2	Група 3
Процес на планиране на капацитета	Процес на оптимизиране на клиентските нужди	Процес на обслужване и сервиз
Процес на стратегическо планиране и изпълнение		
Процес на осигуряване на рентабилност и ликвидност	Процес на осигуряване на продукти и услуги	Процес на обработка на поръчките
Процес на личностно развитие и мотивация		Процес на развитие на пазара

### 1.1.3. Смесени форми на анализ и идентификация на процесите

Смесените форми съчетават характеристиките на разгледаните по-горе два подхода за анализ и идентификация на процесите [Харингтън 1991, 36]. Те интегрират двата традиционни подхода заедно със стойностната верига на Портър. Според него процесите в предприятието се делят на първични и вторични. Първичните са: входяща логистика, операции, изходяща логистика, маркетинг и продажби. Те са свързани с основната дейност на предприятието – производството, продажбата и доставката на продукт/услуга до клиента. Вторичните процеси подпомагат изпълнението на основните (първичните) чрез закупуване на суровини и материали, както и осигуряване на производството с „ноу-хау” и човешки ресурси [Портър 2007, 65].

Предимството на смесените форми е, че се използват ТБП при анализа и проектирането на макрониво, за определяне на основните приоритети на фирмата – пазарна концепция и продуктова стратегия. А на микрониво се използва ситуационният подход за анализ и идентификация на конкретните подпроцеси или дейности [Крюгер 1993, 121].

### 1.2. Микро проектиране на процесите

Причина за стартиране на препроектирането или подобрието на процесите е възни-

кване на проблем, изразяващ се в несъответствие между получените и очаквани стойности на целевите параметри, отнасящи се до цех, отдел или работно място. То поражда необходимост от подобряване. При микропроектирането коригирането на отклоненията се извършва без сериозни организационно - структурни промени, за разлика от макропроектирането. Основна задача на подобрието е постигане на относителен оптимум чрез наличните ресурси. Това е най-добрият вариант за подобрието съобразно целевите критерии. Обект на проектиране е производственият процес на определено място в процесната верига. Той се идентифицира и визуализира в резултат на използването на модели на процесите и дейностите.

Микропроектирането преминава през следните стъпки: на първо място се разкриват връзките между изследвания процес и неговите ресурси. Това се извършва чрез акцент на наблюдението върху звената, които участват в производствения процес. Те могат да разкрият взаимодействията между процесите и използваните ресурси. При втората стъпка се извършва проверка на съответния процес за осигуреност с необходимите ресурси. В третата стъпка се разграничават предшестващите и последващи процеси във вертикална и хоризонтална посока, като за целта се използват методите на синтеза. Тези стъпки се следват при първоначално проектиране или при последващо препроектиране и подобрието [Бюхи 1994, 241].

Пълното описание на процесите изисква те да са разгледани в следните аспекти:

Пространствен аспект	На кое място се появява проблемът в процеса? До кое място се простира проблемът в процеса?
Субективен аспект	Кой участва в процеса?
Технологичен аспект	Как се появява проблем? Откъде се появява проблемът в процеса?
Времеви аспект	Колко време продължава проблемът в процеса? Как се отразява проблемът на процеса?
Ресурсен аспект	Кои ресурси в процеса са засегнати от проблема?

Основната особеност на микропроектирането е, че не се прилага единна концепция за подобрието в организацията. Целите за по-

добрение се дефинират частично и специфично, според възникналата конкретна нужда. Усилията са насочени към бързото решаване на проблем, възникнал в даден процес. Ефектът от предприетите мерки е краткосро-

чен и недостатъчно стабилен, защото самото подобряване приключва с постигане на целите. В Таблица 2 е извършена съпоставка между подходите за макро- и микропроектирането на процесите по различни критерии.

**Таблица 2.** Съпоставка между макро- и микропроектиране на процеса

Критерии за разграничаване	Рамково макропроектиране на процеса	Ситуационно макропроектиране на процеса	Микропроектиране на процеса
Фокус на подобрене	Цялостно подобряване чрез организационни промени		Решаване на конкретен проблем
Предназначение	Да осигури постигане целите на организацията		Коригиране на отклонения от плана
Причини за подобрието	Начално проектиране, препроектиране		Отклоняване от целта
Подход	Дедуктивен	Индуктивен	Произтичащ от проблема
Използвани методи	ТБП, портфолиотехники	Ситуационен, специфична за организацията идентификация	Методи на синтезиране
Идентификация на процеса	Установен (ТБП)	От гледна точка на клиента	Проблемно-специфичен
Ниво на проучване	От отделна част до цялата организация (според поставянето на задачите)		Област, отдел, оборудване, машина
Продължителност на подобрието	Средна до висока		Ниска

## 2. Фаза „Подобряване на процеса”

Акцентът във втората фаза (подобряване на процеса) е насочен към постигане на зададените цели на проектирането. Основната задача е визуализираната конфигурация на процеса от първата фаза да се преобразува в желана конфигурация чрез осъществяване на промени в следните четири аспекта (критерия): подобряване логиката на процеса; пространствено подобряване; количествено и времево подобряване [Буххолс 1994, 24; Крюгер 1993, 124; Лооф 1993, 251; Шмид 2001, 26]. В резултат на това проектираният процес ще се изпълни по нова, подобрена методика.

Съществуват два подхода за изпълнение на втората фаза от проектирането на процесите – еднокритериално и мултикритериално подобряване. При еднокритериалното подобряване процесът се оптимизира по един от четирите критерия, а останалите се пренебрегват. Изборът на критерий за подобряване се определя от съществуващата фирмена стратегия. Мултикритериалното подобряване протича с извършване на оптимизация по всички критерии.

### 2.1. Подобряване логиката на процеса

За подобряване логиката на процесите е необходимо критично да се разгледа логическата последователност от отделните процеси и дейности. Логическата структура може да се изследва, от една страна, посредством съществуващите длъжностни характеристики за отделните работни места и съответствието им със „здравия разум”. От друга страна, при традиционни и комплексни процеси може да се използва „реинжинерингов” подход. При него се проектира идеален процес, който мислено е откъснат от фактическия. Единственото изискване е да има една и съща начална и крайна точка на процесната верига при фактическия и идеалния процес. След това се извършва съпоставка между получените резултати от фактическата и идеалната концепция и се определя потенциалът за подобряване на процеса. Детайлното представяне на фактическия процес позволява промяна на подредбата на отделните негови елементи. Освен това реинжинеринговият подход позволява прилагането на допълнителен аспект за подобряване, който се изразява в паралелност при изпълнението на процесите. Чрез него се съкращава времето за изпъл-



нение на процесната верига и се увеличава производителността. Недостатък е повишената нужда от комуникация и увеличение на протичащите информационни потоци.

## **2.2. Пространствено подобряване на процеса**

Пространственото подобряване е насочено към пространственото разположение на отделните процесни елементи. Предмет на подобряването е мястото на фактическото изпълнение на процеса. При разрастване на фирмените структури се наблюдава влошаване на пространствената организираност в основните и спомагателните звена. Основните звена обслужват непосредствено производството, а спомагателните косвено [Томас 1981, 433]. Пространствената дезорганизираност се изразява в отклонение на фактическото от плановото разположение на процеса. Пространственото обособяване на отделните елементи на процесите, подпроцесите и дейностите води до изкуствено повишаване на нежеланите връзки. Те от своя страна повишават потенциала от възникване на проблеми. Основна задача на пространственото подобряване на процесите е да се възстанови логическата структура и поточната ориентация на изследвания процес.

## **2.3. Количествено подобряване на процеса**

Основна характеристика на количественото подобряване на процеса е отстраняването на неефективните му съставни части. То се изразява във физическо премахване на подпроцеси или дейности от структурата на процеса. Това се прави с цел премахване на повтарящите се и недобавящи стойност съставни части. В резултат на това се възстановява логиката на процеса, която му осигурява безпрепятствено протичане.

Един от вариантите за отстраняване на неефективен елемент от процесната верига е „аутсорсинг на процеси”. Под аутсорсинг се разбира пространствено конфигуриране на процес извън фирмените граници. Той може да се осъществи в резултат на провеждане на анализ „да се произведе или да се закупи” („Make or Buy”). Чрез него се проверява ефективността на собственото и чуждото производство. При наличие на по-ефективен външен доставчик на продукт или услуга може да се осъществи „аутсорсинг на процеси”, произвеждащи този продукт/услуга. При аутсорсинга, освен ефективността, е необходимо да се оцени и потенциалната зависимост от доставчиците. От една страна, чрез аутсор-

синг може да се постигне временно намаляване на разходите (съкращаване на персонал). От друга страна, при непрекъснато подобряване на своето „ноу-хау”, доставчикът може да постави организацията в зависимост.

## **2.4. Времево подобряване на процеса**

Същността на времевото подобряване на процесите представлява съкращаване или удължаване на времето за протичане на един процес. Идеята, която стои в основата на този аспект на подобряване е, че скоростта на всеки процес зависи от скоростта на протичащия най-бавно изграждащ го елемент. За целта е необходимо анализирането на цялостната процесна верига. Трябва да се отчете и фактът, че за всяка дейност е необходимо определено време, през което да се извърши трансформацията на входящите елементи в изходящ продукт. По този начин се разкрива най-бавният елемент във веригата, който става обект на времевото подобряване. Чрез ускоряване протичането на един елемент от процесната верига би могло да се постигне трайно подобряване на времетраенето на цялостния процес. При наличието на отделни елементи, които протичат по-бързо, те могат да бъдат забавени с цел синхронизирането им с цялостния времеви ритъм на процесната верига.

От извършването на времеви анализ би могло да се констатира, че за подобряването на цялостния процес е необходим значителен финансов и трудов ресурс. Положителен ефект от времевото подобряване на процесите е, че се получава равномерно натоварване на ресурсите в рамките на производствения процес.

## **3. Фаза „Внедряване на процесите”**

Внедряването на процеса е последната фаза от проектирането на процесите. Извършен е анализ и идентификация на процесите, определени са критичните процеси и връзките между тях, след това са извършени необходимите промени в процесите съобразно четирите аспекта на подобряването [Клайпциг 1997, 132]. В третата фаза се пристъпва към реализация на плановата концепция.

В литературата са посочени два основни подхода за внедряване на проектирания процес: еволюционен и революционен. Съществува и трети подход, който съчетава положителните и избягва отрицателните характеристики на горните два [Хентце 1993, 52].

### 3.1. Еволюционен подход

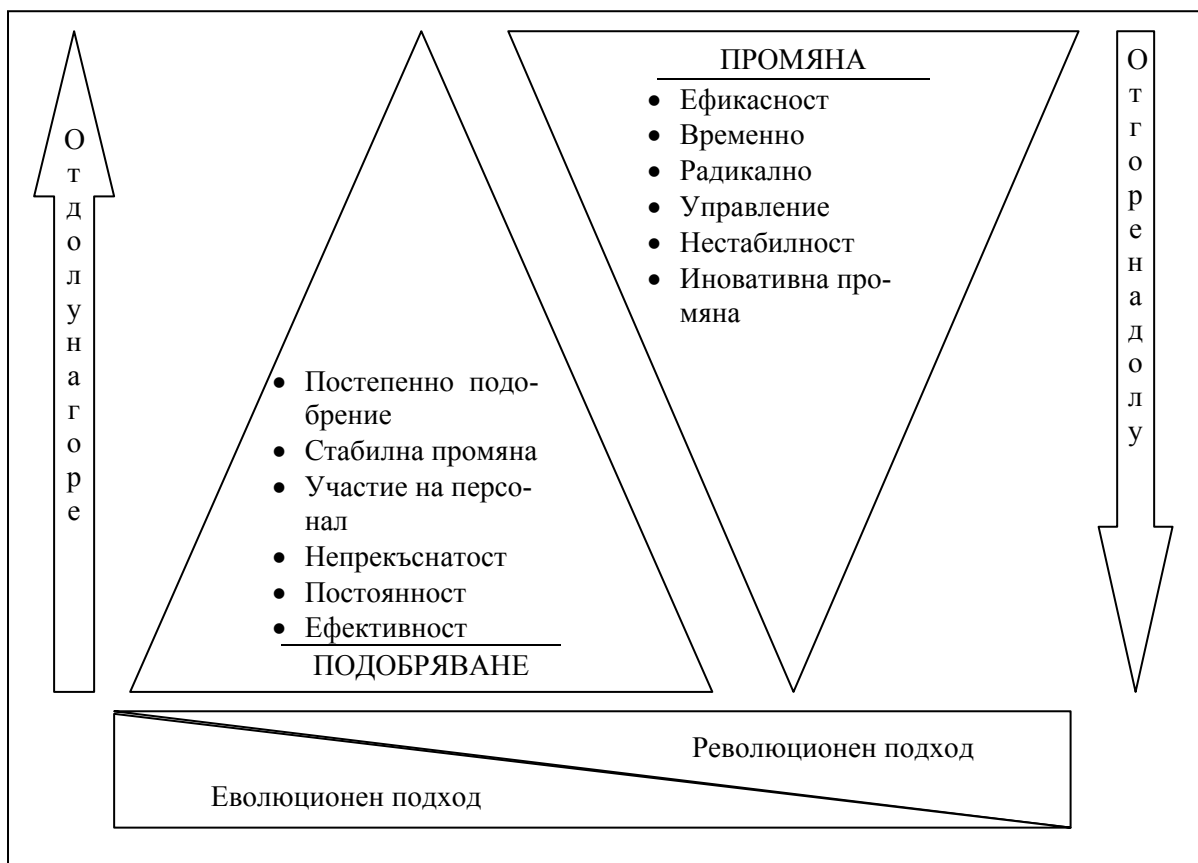
При осъществяването на еволюционния подход съществуват два начина на изпълнение – прогресивен и ретрограден. Основната идея при еволюционно прогресивното внедряване на процеса се състои в това, че подобренията се генерират и реализират от персонала. Посоката на внедряване е възходяща – от най-ниското към най-високото ниво. По този начин промените се възприемат и понасят по-лесно от персонала [Хофенбек 2002, 348]. От друга страна, ретроградното внедряване на процеса изисква постоянно обучение на персонала. Подобренията се генерират от ръководството и се реализират от персонала. Този начин на внедряване на процеса е противоположен на прогресивния.

### 3.2. Революционен подход

Революционния подход е свързан с идеята, че при наличие на отрицателни външни ефекти (кризи) е необходимо предприемането на

радикални промени в структурата на процесите. При този подход много често промяната е в отговор на възникнали негативни промени в околната среда или вътрешни проблеми на организацията. Целта е да се използва рационален подход при внедряването [Сервантус 1994, 39]. При революционния подход внедряването се управлява от висшия мениджмънт и е ограничено във времето.

Предимствата на еволюционното спрямо революционното внедряване на процесите се състои в: по-голяма сигурност за успеха на еволюционните мероприятия, защото периодът на планиране и реализация на мероприятията е сравнително кратък; съществува активно съдействие от персонала, тъй като еволюционното внедряване на процесите до голяма степен прилича на човешкото мислене [Мертинс 1996, 192] (Фигура 2).



Фигура 2. Разлика между еволюционно и революционно внедряване

За правилното внедряване на процесите освен подхода (еволюционен или революционен), е необходимо да се определи и обхватът на изпълнение на самите процеси. Важно е да

се знае какво е разпространението на внедрявания процес в организацията. Например, при подобряване на един бизнес процес, свързващ

директни и индиректни области, е необходима промяна както в производствената, така и в организационната структура на фирмата. Преструктурирането ще доведе до премахане на връзките между процесите и обединяването на отделните процесни задачи в една задача.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Всеки един от подходите, прилагани при проектирането на процесите, притежава своите положителни и отрицателни характеристики. Макропроектирането на процесите се отличава със стабилност на полученото подобрене вследствие промяна на цялостната организационна структура. Недостатъците са свързани с високи разходи, сравнително голям обем работа и по-дълго време, необходимо за проектирането. Микропроектирането е насочено към решаване на проблеми, водещи до моментни отклонения от целите. Предимствата на този принцип са: сравнително ниски разходи, малък обем работа, както и по-малко време, нужно за проектирането. В същото време основен недостатък е ниската степен на устойчивост на предприетите мерки за подобрене.

Предимствата от прилагането на мулти-критериалното подобряване на процесите във втората фаза от проектирането са свързани със: съкращаване на времето за протичане на процесите и увеличаване на тяхната производителност; намаляване на разходите, свързани с наличието на неефективни процеси, както и постигане на равномерно натоварване на производствените мощности. Недостатъците се изразяват в повишена нужда от комуникация и разход на финансов и трудов ресурс. Използването на еднокритериалното подобряване води до постигане на конкурентно предимство по един от изброените критерии. Предимствата са свързани със сравнително нисък разход на финансови средства, кратко време за осъществяване на подобренията и съобразяване с фирмената стратегия. Основен недостатък е, че оптимизацията не е насочена към цялостното подобряване на процеса.

В третата фаза са описани революционният и еволюционният подход за внедряване на процесите, както и техните разновидности. Еволюционното внедряване се характеризира с висока сигурност и помощ от страна на пер-

сонала за прилаганите мерки, докато революционното е с временен характер и нестабилно.

Познаването на методите и подходите за анализ и идентификация, подобряване и внедряване на процесите е от съществено значение при стартиране процесите на начално проектиране и подобрене. Постигането на стабилни параметри в следствие на предприетите мерки ще повиши ефективността и ефикасността на производството. Това от своя страна ще повиши конкурентно способността на организацията.

## ЛИТЕРАТУРА

1. **Buchholz 1994:** Buchholz, W. Inhaltliche und formale Gestaltungsaspekte der Prozeßorganisation, Gießen, Justus-Liebig-Universität, 1994.
2. **Büchi 1994:** Büchi, R., Chrobok R. GOM – Ganzheitliches Organisationsmodell, FBO Fachverlag, Baden-Baden, 1994.
3. **Gaitanides 1994:** Gaitanides, M., Scholz, R., Vrohling, A., Raster, M. Prozeßmanagement - Konzepte, Umsetzungen und Erfahrungen des Reengineering, Carl Hanser, München, 1994.
4. **Gaitanides 2004:** Gaitanides, M., Ackermann, Ing. Die Geschäftsprozessperspektive als Schlüssel zu betriebswirtschaftlichem Denken und Handeln, *Spezial-1*, 2004.
5. **Gaitanides 2007:** Gaitanides, M. Prozessorganisation: Entwicklung, Ansätze und Programme des Managements von Geschäftsprozessen, Vahlen, 2007.
6. **Harrington 1991:** Harrington, H. Business Process Improvement, McGraw-Hill, New York, 1991.
7. **Hentze 1993:** Hentze, J., Brose, P., Kammel, A. Unternehmensplanung, 2. Auflage, Haupt Verlag, Bern, 1993.
8. **Hopfenbeck 2002:** Hopfenbeck, W. Allgemeine Betriebswirtschafts- und Managementlehre, 14. Auflage, Verlag Moderne Industrie, Deutschland, 2002.
9. **Klepzig 1997:** Klepzig, H.-J. Schmidt, K.-J. Prozeßmanagement mit System, Unternehmensabläufe konsequent optimieren, Gabler Verlag, Wiesbaden, 1997.
10. **Krüger 1993:** Krüger, W. Organisation der Unternehmung, 2. Auflage, W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart, 1993.
11. **Lohoff 1993:** Lohoff, P. Lohoff, H.-G. Verwaltung im Visier: Optimierung der Büro-

und Dienstleistungsprozesse; In: *Zeitschrift für Führung und Organisation*, Band 62, Nr.4, S 248-254, 1993.

12. **Mertins 1996:** Mertins, K. Rabe, M. Kontinuierliche Unternehmensentwicklung – Evolution und Revolution, In: *ZWF*, Band 91, Nr.5, S. 192-194, Carl Hanser Verlag, München, 1996.

13. **Porter 2007:** Porter, M. Wettbewerbsvorteile: Spitzenleistungen erreichen und behaupten; In: *Das Summa Summarum des Management*, Kapitel IV, Campus Verlag, Frankfurt/Main, 2007.

14. **Schmidt 2001:** Schmidt, G. Methoden und Techniken der Organisation, 12. Auflage, Schmidt Verlag, Gießen, 2001.

15. **Servatius 1994:** Servatius, H.-G. Reengineering-Programme umsetzen: Von erstarrten Strukturen zu fließenden Prozessen, Stuttgart, Schäffer Poeschel Verlag, 1994.

16. **Sommerlatte 1990:** Sommerlatte, T., Wedekind, E. Leistungsprozesse und Organisationsstruktur; In *A. D. Little (Hrsg.): Management der Hochleistungsorganisation*, Gabler Verlag, Wiesbaden, 1990.

17. **Thomas 1981:** Thomas, W., Hemmers, K.-H. Zeit- und Kapazitätsplanung in indirekten Bereichen; In: *Fortschrittliche Betriebsführung und industrielle Logistik*, Nr.6, 1981.

Представена за печат на 6.10.2012 г

## НЕОБХОДИМИ ПРОМЕНИ В МАРКЕТИНГОВАТА ПОЛИТИКА НА КОМПАНИЯТА ПРИ ДИГИТАЛИЗИРАЩА СРЕДА

Кирил Петров

### NECESSARY CHANGES IN THE MARKETING POLICY OF THE COMPANY IN DIGITIZING ENVIRONMENT

Kiril Petrov  
E-mail: rov@abv.bg

#### ABSTRACT

*The change of the economic environment leads to changes in the strategies used to impose the product on the market and to make profits, especially in times of economic crisis and inflation. Interactive media and technologies offer new opportunities to the modern marketing specialists. In the focus of the marketologists is the individual consumer. Trends indicate that he will be the focus of the business in the current and the next years and has become the most actual theme that excites the communication experts. Online shopping through mobile phones, tablets and mobile advertising will be the main trend, that will shape the pace and direction of development of the mobile industry this year. Much of the business is oriented towards active mobile presence. The new devices are no longer luxury and they change the way of communication between consumers, merchants and manufacturers*

**Key words:** *interactive media and technologies, interactive applications, product, price, promotion, distribution*

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Съвременните производствено-икономически процеси са все по-сложни и динамични. Това се определя от научно-техническия прогрес; проблемите, свързани с енергийно - суровинните ресурси, продоволствието и екологията. Пазарите се интернационализират, стават все по-взискателни, конкуренцията се увеличава, търсят се висококачествени продукти и услуги на по-ниска цена. За постигане на стабилен икономически успех всяка компания трябва да притежава и реализира цялостна дългосрочна и гъвкава линия на поведение, функциониране и развитие. Това е особено важно в условията на икономическа криза и инфлационни процеси. На съвременния етап е налице стремеж да се търсят нови, по-печеливши варианти за използването на новите технологии и успешното им вграждане в маркетинговите процеси и инструменти. Маркетингът трябва да ги открива и да се възползва от тях, за да е по-организиран, по-полезен, по-бърз и по-ефективен.

Използването на интерактивни медии и

технологии са в основа на съвременните маркетингови стратегии. В центъра на вниманието на маркетинговите специалисти е отделният потребител (вече не масовият или групов клиент). През последните няколко години пазарът на мобилни комуникации е завзет от практични устройства (смартфони, таблети), които се отличават от обикновените мобилни телефони с достатъчно развита операционна система, която работи с отворена за приложен софтуер система. Добавянето на допълнителни приложения позволява значително да се подобряват функционалните им възможности. Тези приложения могат да се модифицират и допълват дори и от реалните потребители.

Пускането на пазара от Apple iPad - т.нар. смартфон и таблет (по-късно излизат таблети и на други компании - догонващият и атрактивен Samsung в средата на 2010 г. като основен конкурент) даде възможност за тотален достъп до интернет, онлайн пазаруване, четене на електронни книги, вестници и списания, гледане на филми, снимки, клипове, игри. С навлизането им в ежедневието на хората се

доразвива и т.нар. мобилен маркетинг.

Тенденции показват, че той ще бъде във фокуса на бизнеса през настоящата и следващите години и се е превърнал в най-актуалната тема, която вълнува маркетинговите и комуникационни специалисти. Онлайн пазаруването през мобилните телефони и таблети и мобилната реклама ще бъдат основните тенденции, които ще определят темповете и посоката на развитие на мобилната индустрия през настоящата година. Голяма част от бизнеса се е ориентирал в посока активно мобилно присъствие. Най-често срещаните опити за това са SMS рекламни кампании, мобилни приложения или мобилна версия на сайта. Таблетите и смартфоните увеличават потреблението на мобилно съдържание вече не само от страна на най-страстните привърженици на новите технологии, но и от обикновените потребители. Новите устройства вече не са лукс и променят начина на комуникация между потребителите.

## ИЗЛОЖЕНИЕ

**Целта** на настоящия доклад е да разкрие част от промените, които настъпват в маркетинговия инструментариум с масовото навлизане на мобилните комуникации в динамичното ежедневие на потребителите.

Използван е **методът** на наблюдение и анализ.

**Основните резултати** могат да променят начина на мислене на маркетинговите специалисти в България и бързо да ги активират към креативност, комуникативност, разпространение и обмен на данни, осигуряващи стойности за потребители, клиенти, партньори и за цялото общество. Обучението и споделянето на успешни практики е ключов момент в този процес на повишена конкурентоспособност. Предизвикателство и вече задължение на маркетинговите специалисти е да започнат интегрирането, мобилния маркетинг в своите организации.

**Предпоставките** за развитието на мобилния маркетинг в България вече са факт. Пазарът е наситен с мобилни устройства – телефони, смартфони и таблети; налице е високоскоростен мобилен интернет, динамично се развиват информационните технологии и има много добри специалисти в бранша; след 2003г. година фирмите в България започнаха да събират мобилните номера на своите клиенти (база от данни) и партньори и да им из-

пращат SMS съобщения (въпреки че в повечето случаи съдържанието на тези съобщения е нежелано).

### **Недостатъци:**

- потребителят, въпреки лесния достъп до ресурси, трябва да притежава умения за работа в мрежа, да има познание за съответния софтуер, да е част от някаква професионална мрежа, да има определени контакти, за да бъде забелязан. Нещо повече - изискват се и значителни финансови ресурси, за да се придвижва човек свободно във виртуалното пространство; достъп до електронните системи за надеждно разплащане от типа е Pay;

- сегментът на потребителите на мобилен маркетинг е ограничен (предимно младите хора, които са носители на новото, нетрадиционалисти, и трудно се впечатляват от ежедневните рекламни форми);

- не всички имат достъп до мобилен интернет;

- цената му все още е висока;

- не навсякъде има покритие на мобилен интернет от продаващите услугата (мобилните оператори и дистрибутори на интернет);

- новите носители на мобилни комуникации - телефони, смартфони и таблети, все още са на висока цена и са трудно достъпни за масово потребление (ако не приемем, че суетата и желанието да се демонстрира благосъстояние е причина за реализиране на покупката);

- всеки смята мобилното си устройство за нещо много лично, едва ли не част от себе си, което от своя страна дава уникална възможност за достигане до това лично пространство;

- идеалният потребител, който може да бъде атакуван посредством мобилния маркетинг, е този, който на първо място притежава добър смартфон и има желание да използва интернет. В България все още е масова практиката, след като си купят нов, лъскав телефон, потребителите да изключват интернета му и в най-добрия случай да се ограничат до facebook приложението, ICQ, Skype, Yahoo messenger, MSN, Miranda и др. ;

- писането на e-mail и свалянето на игри са приоритетни за сметка на пазаруване и обмен на информация. Тази тенденция се забелязва не само при обикновените потребители, но и при мениджъри и собственици на големи организации, които не са осъзнали предоставената им уникална възможност да използват мобилния e-маркетинг като нов канал, който

има своята специфика и носи нови възможности.

В този виртуален свят аудиторията контролира съобщенията. Организации, които искат да имат по-голямо влияние, трябва да се обърнат с лице към хората, да вземат активно участие в техните интерактивни разговори. В наши дни системата за едностранно разпространение на информация от един център или медия изчезва.

Мобилният маркетинг допълва маркетинговия микс и е продължение на онлайн маркетинга. Носител е на новото, интерактивен е и дава безкрайно много възможности на маркетинговете.

Класическият модел на елементите на маркетинговия микс, развит от Филип Котлър, придобива нов смисъл и се изпълва с ново съдържание при използването на интерактивните медии и прилагането им. Съвкупността от средствата и техниките, които взаимосвързано и взаимообусловено осигуряват приложните решения за развитието на организацията, и сборът от маркетингови инструменти, използвани за въздействие върху потребителите, подлежат на промяна. Предварителното планиране на тази промяна е от съществено значение за максималното въздействие върху клиентите и предполага изпълнението на следните маркетингови действия: решение за продукта; структуриране на цената; решения за пласмента; позициониране и рекламиране.

Всички тези решения придобиват ново звучене и смисъл при използването на интерактивните медии и прилагането им в мобилния маркетинг.

#### **А. Решения за продукта**

От особено значение е правилният избор на подходящи стоки и услуги за търгуване на настоящия етап. Съчетание за интернет-търговците е комбинацията от едновременно извършване на сделка и доставяне на продукта чрез интернет. Това се постига от специализирани, информационни и развлекателни сайтове, като по този начин компаниите, предлагащи услугите, рязко съкращават разходите за персонал и оборудване, необходими за реализация на продукта. Най-предпочитани продукти са играчки, книги, мода и дрехи, аксесоари, козметични медикаменти за здраве и красота, парфюмерия, предмети за бита, битова електроника, цветя, храна, поздравителни картички, спортни стоки, предмети за градината, пътувания, забавления др. Ня-

кои от потребителите имат вече изградени потребителски навици за пазаруване в Интернет. България е доста назад в развитието си в тази посока. Трябва да се вземат предвид и специфичните особености на купувачите като народопсихология, потребителски навици и др.; да не се изкопират директно действащите модели в развитите държави у нас, а да се съобразят със специфичните изисквания на потребителите в България.

За производителите и търговците на продукти, които могат да се рекламират, да убеждават клиента в своята полезност, интернет е добро място те да насочат главните си стратегически усилия. За другите остава да търсят начини да направят своя продукт удобен за транспортиране през мрежата (т.е да го дигитализират).

Кои могат да бъдат основните ползи: генериране на приходи; привличане на клиенти; извършване на продажби online; придобиване на приходи от реклама и препратки; съкращаване на разходите (като начин за генериране на приходи); подобряване обслужването на клиентите.

За да се направи анализ на удобните за търгуване стоки, е подходящо да се зададе въпросът „кои стоки online потребителят би искал да получи“. Много са факторите, които възпират потребителя да получава всичко през мрежата. Цифровизацията на интерактивните медии позволява насочено търсене в големи информационни масиви. Правилното разбиране и използване на тези предимства ги превръща в основен информационен и дистрибуционен канал. Продукти, изискващи обработка на голям обем информация за предварителна селекция, намират своите по-ефективни варианти и места за продажба именно чрез интерактивните медии. Не е нужно да се запомня веднага това, което продавач-консултантът поднася като информация, не е необходимо веднага да се вземе решение. Информацията е цифрова, на разположение е за дълъг период от време и позволява интерактивно преобразуване и категоризиране по желаните от потребителя критерии и характеристики. Компаниите, предлагащи материални стоки онлайн чрез мобилните версии на своите сайтове или мобилните приложения, следва да се съобразяват с факта, че визуализираните изображения не са триизмерни и стоките не могат да бъдат докоснати, опитани или помирисани. На пръв поглед това изглежда сериозен психологически про-

блем, но досегашното развитие на интернет търговията показва, че потребителите в голяма степен го преодоляват. Предоставянето на няколко гледни точки към продукта или триизмерно изображение, както и изразените мнения на други потребители, помагат на клиентите да добият по-ясна представа за продукта. Потребителите, пазаруващи онлайн, имат възможност лесно и бързо да сравняват характеристиките на различните предлагани продукти от различни марки, които понякога персоналът в нормалните магазини не би могъл да им предостави.

Персонализацията също оказва голямо влияние на продуктите, предлагани чрез мобилния маркетинг. Способността на интерактивните медии да поддържат уникалността на отделния потребител и възможностите за търсене и сортиране по определен критерий в цифрова база данни им позволява да предоставят наистина незаменими решения като разработване на продукти от самия клиент. Мобилният маркетинг позволява на компаниите да предлагат специфични решения в отговор на уникални изисквания от страна на клиентите им. Той помага на потребителя да е по-информиран от всякога и да открие най-добрата цена. Масово познатите или стандартизираните продукти, които клиентите не държат да видят или пипнат, се продават изключително на електронните пазари.

Компаниите се стараят да поддържат голям каталог, за да се преборят за вниманието на потребителя. Фактът, че са онлайн и навсякъде с клиентите си посредством техните мобилни устройства, не им налага да поддържат реално в собствен склад цялата номенклатура и им спестява много разходи, свързани с поддържане на складови наличности, температурни условия, работници, охрана и редица още преимущества. Веднъж разочаровали потребителя поради липса на определена стока, онлайн търговците рязко намаляват вероятността той да им даде втори шанс, защото конкуренцията е изключителна.

### **Б. Структуриране на цената**

Не по-маловажно за успешните маркетингови действия чрез мобилните устройства е определяне цената, която е готов да заплати клиентът. В този елемент от микса също настъпват промени.

Ценовата стратегия има силно влияние върху поведението на потребителите и на конкуренцията. Много маркетингови специалисти смятат, че мобилният маркетинг ще

повиши ценовата чувствителност на потребителите, тъй като те могат с едно докосване на дисплея да намерят конкурентни продавачи и цени. Той улеснява по-динамичното ценообразуване, както и ценообразуването в реално време. Динамичното ценообразуване представлява предизвикателство пред традиционното, фиксирано от продавача ценообразуване. Цените на самолетните билети и на хотелските нощувки (<http://www.booking.com>) могат да се променят ежедневно с цел запълване на капацитета, когато наближи времето за „наемане“ на мястото в самолета или стаята в хотела, особено в „последната минута“.

При ценообразуване на предлаганите онлайн продукти или услуги се счита за сигурно твърдението, че щом се продава онлайн, продуктите трябва да са с по-ниска цена, но това не винаги е така. Донякъде това може да се обясни с факта, че потребителите спестяват време и допълнителни средства за отиването до магазина, за транспортни разходи, за време за паркиране, за сини зони и др., които имат съществено значение при вземане на решение за покупка.

Мобилният интернет маркетинг позволи свободен обмен на ценова информация във всеки един момент посредством мобилните устройства, които са в джоба на потребителите, където и да се намират те. Колкото по-информиран и доволен от получената информация е потребителят, толкова по-висока цена е склонен да заплати за него.

Маркетинговите специалисти могат да формират специални цени към „лоялни клиенти и партньори“, при които клиентите и партньорите получават ценови отстъпки или бонуси за брой поръчки в определен интервал от време, за определен обем, за препоръчване на приятели и познати и др. За лоялността си клиентите и партньорите получават безплатна доставка или допълнителни екстри, луксозни опаковки, подаръци, участват в разиграване на томболи с награди и др. Ценово диференциране се прилага и според актуалността на стоката (предимно при сезонни продукти и такива, подвластни на модни и технологични тенденции.)

Иновативен, сравнително по-малко разпространен, но модерен напоследък ценови инструмент представляват събирателните покупки или групажните поръчки. При тях цената на определен продукт се определя от броя на коопериращите се помежду си купувачи и продукти. Колкото повече потреби-



тели желаят да закупят даден продукт, толкова по-изгодна става продажната му цена. Потребителите също са в състояние интерактивно да предлагат желано от тях ценово равнище, докато се стигне до стойност, удовлетворяваща и двете страни.

#### **В. Решения за пласмента**

Интерактивните медии премахват много от ограниченията, характерни за физическата дистрибуция. Не е необходимо потребителят да присъства в магазина физически. Може от всяко място на света по всяко време да си поръчва стоки онлайн от мобилната версия на сайта на магазина, от любимата си търговска марка; винаги да бъде обслужен по един и същ професионален и компетентен начин. Компанията винаги знае какви са индивидуалните предпочитания на потребителя от предварително набрана и съхранена информация за него. Не е необходимо той да носи парите със себе си.

Интерактивните медии дават възможност за невъобразимо голям обхват на дистрибуционните маркетингови дейности. Възможности за интернационализиране се появяват и за малките и средните ресурсно ограничени предприятия. Интернационализирането не се ограничава само до възможности за глобална комуникационна политика – мрежата може и се използва като глобален дистрибуционен канал. Нематериалните продукти като софтуер или информации могат директно да бъдат доставяни на крайния потребител. При продуктите с физическа субстанция физическата дистрибуция се осъществява паралелно от глобално опериращи спедиторски и фирми за експресни куриерски услуги.

Интернет посредниците увеличават ефективността на електронните пазари, улесняват срещата и взаимното интерактивно общуване на продавачи и купувачи. Те действат като катализатори на процеса, в който Интернет приложенията се трансформират в бизнес транзакции. Тук влизат: пътническите агенции online (Travel Web.com, Travel.com) ; online брокерите (E Trade); информационните доставчици на комплексни услуги; търсещите машини и портали (Google, Yahoo). брокерите на online реклами; рекламоизлъчвателите.

Характерно за процеса на пласмент с интерактивни медии е включването на допълнителни посредници, които обикновено липсват при традиционната търговия: доставчици на интернет, финансови институции и посредници, телекомуникационни компании, медии,

IT компании, куриерски фирми, специализирани сервизни организации, пощи и др. Всеки един от тях има важна роля в процеса и получава възнаграждение под формата на процент от сделката или такса за това.

Интерактивните медии позволяват свобода и удобство при пласмента, намаляват разходите за складиране на стоките, осигуряват допълнително преразпределение на стойността на стоката между различните посредници. Спестяват време и нерви, често и пари. Те се налагат като канал за дистрибуция, който променя традиционните канали. Разменят се ролите на участниците в процеса на търговията. Заменят се някои традиционни професии като търговски пътници и посредници по продажбите, променя се начинът на продажба. Използването на интерактивните медии като канал за дистрибуция не само разтърси из основи традиционните методи за търговия и промени търговския бизнес, но и създаде новите правила за правене на бизнеса на бъдещето.

#### **Г. Реклама и позициониране на продукта**

Също толкова важен за компанията е и начинът на комуникация с потребителите. Интерактивните медии значително улесняват предаването и обменянето на информация, двустранната комуникация и продажбите. Имат огромно влияние за развитието на електронната търговия, но главното ограничение при интерактивните медии е невъзможността им да осъществят така важната комуникативна функция – физическото присъствие и убеждаване на потребителя от компетентен продавач-консултант. В същото време е налице възможност един „читав продавач“ да убеждава и продава компетентно на много потребители далеч от тях, в комфортния си офис, като се игнорират шумове във веригата на комуникации.

По отношение на online рекламата и мощността интернет дава неограничени възможности за изява на маркетинголози и специалисти по продажбите. Най-често използвани методи са: подбор и регистрация в добри търсещи машини и директории; регистрации в портали, free-for-all-links; реклама в портали; подбор на рекламни карета; SPAM; набиране, подбор и избор на дилъри и агенти; използване на рекламни посредници; купуване на база данни със списъци; участие в news групи по направления; размяна на линкове със сродни

сайтове, предлагачи неконкурентни стоки и услуги на същия пазарен сегмент.

Изборът на комуникационни решения при мобилния маркетинг се основава на основните характеристики на интерактивните медии и средата, в която те функционират. Тези характеристики, с които трябва да се съобразят всеки маркетолог, са свързани с: огромен обхват, достъпност и сфера на действие; равнопоставеност в отношенията производител – търговец – посредник; персонализирани продуктови решения; свобода при избора; мултифункционалност; неограничен достъп до информация.

Трудно е да се задържат клиентите в среда, в която те не забелязват никаква разлика между продукта на компанията и този на конкуренцията. Пътят, по който може да се постигне това, е диференциране, и предлага на потребителите това, което не могат да намерят другаде. При вземане на решения, свързани с комуникационната политика при мобилния маркетинг, изключително внимание е необходимо да се отдели на отношенията с клиентите и партньорите. Всеки клиент и партньор е лесно достижим като личност. Той е проследим, анализируем и в повечето случаи склонен на взаимно уважение, взаимопомощ и коопериране в търсене на начини за двустранно удовлетворяване на нужди и потребности. Важно при съвременните комуникации е да се стигне до същината на потребителя, до неговото чисто човешко съдържание: да го накарат да прояви емоции, чувства, да му грабнат сетивата, да го докоснат. В тази посока са и твърденията на Х. Михалева: “Почти не съществуват други маркетингови инструменти на маркетинговите комуникации като личния разговор при продажбите, които са в състояние да повлияят в положителна (отрицателна) посока при постигането на маркетинговите цели.” [4, с. 136] Поставени на тази основа, комуникационните дейности несъмнено са много по-ефективни и спомагат за по-големи обеми продажби.

В съвременния дигитален свят мобилните платформи и канали трябва да подкрепят всички маркетингови инициативи, но все още за повечето рекламни агенции мобилната реклама е само допълнение към традиционните рекламни формати. Това е причината за липса на дългосрочна стратегия, която да носи желаните ефекти за брандовете от такъв тип маркетинг и заливането на пазара с мобилни приложения, които не предлагат

реална стойност.

Пропуснатите възможности обаче ще стават все по-малко през следващите години, тъй като бизнесът и рекламните агенции вече осъзнават, че 2012 г. е ключова за мобилното развитие. Вече много рекламни агенции и водещи брандове по света и у нас виждат как използването на мобилните канали дава конкретни резултати. През 2012 г. пазарът изисква по-иновативна и предприемаческа нагласа. Мобилните технологии са бъдещето. Възприемането на тази реалност изисква промяна в мисленето на много маркетолози, които все още нямат действаща мобилна дигитална стратегия. Много рекламни агенции все още изграждат необходимия капацитет. Оптималната визуализация на различни устройства, както и нарастващата необходимост от разработване на платформи и приложения, се превръщат в задължение.

Много компании осъществяват комуникационна стратегия, без да имат правилна преценка за собствените си възможности и състоянието на конкуренцията. Рекламата, връзките с обществеността, промоциите не могат сами по себе си да създадат идентичността на един продукт или да популяризират специфичните му качества. Очевидна е съществена роля на правилното насочване на комуникациите от опаковката до рекламата. Само след като идентичността и отличителните качества на продукта са ясно определени, могат да се разработват рекламни инструменти, чрез които да се постигне максимален ефект върху потребителите. В още по-голяма степен това важи за фирмите, опериращи в няколко страни.

Тъй като българските фирми се стремят да увеличават продажбите си, рекламната дейност придобива все по-голямо значение. Необходимо е рекламните кампании да отговарят на поставените задачи в областта на продажбите и да отчитат спецификите на продуктите. Единната комуникационна стратегия позволява на фирмите да интегрират промоционните си дейности и по този начин да разширят обсега на комуникациите си. Посланието, подкрепено от различни форми на въздействие, повишава ефективността им. Връзките с обществеността проправят път за популяризиране на продукта и държат в очакване целевата аудитория. По този начин фирмите могат да привлекат вниманието в далеч по-голяма степен, отколкото каквато и да е самостоятелна кампания.

Независимо кои са клиентите на фирмата – корпоративни или индивидуални, те винаги отправят запитвания за материали, представящи фирмата и продуктите ѝ. Ако рекламните материали не са на „езика“, който се ползва на конкретния целеви пазар, информацията не достига до потребителя. Целта е да оставят трайно впечатление за компанията, което клиентът ще запомни подсъзнателно.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Маркетингът чрез мобилни устройства е предизвикателството пред маркетинговите специалисти. Телефоните, смартфоните, таблетите са навсякъде. Отгук нататък е въпрос за креативност как ще се формира мобилна комуникация, която да бъде достатъчно привлекателна и успешна. Е-търговията е революция в практиката на комуникацията на бизнеса с неговата аудитория. Тя променя мисията, визията и стратегиите, които фирмите използват, за да постигнат целите си; средства за комуникация, които позволяват данните (физически и логически) да се пренасят по различни видове преносна среда. Тези средства ще позволяват на компанията да преминават изцяло към базиран на Интернет протокола модел, който поддържа всякакви медии (данни, видео и глас), и от затворен тип данни към базирани на стандартите платформи; мрежови/интелигентни мрежови услуги, които да осигуряват гъвкава, сигурна и разширяема мрежова инфраструктура, която да поддържа различни преносни среди.

По този начин всяка компания може да:

- интегрира взаимодействията си с клиентите чрез маркетинг, продажби, електронна търговия, изпълнение на поръчки, съставяне и отчитане на сделки, услуги, обучение и онлайн общности;
- създаде гъвкав и ефективен канал за комуникация със съществуващите клиенти и да спечели нови клиенти;
- определи характеристиките на потребителите посредством масиви от данни, таблици, анализни екипи;
- реагира бързо на променящите се нужди и потребности на клиентите и да увеличи популярността на търговската си марка;
- предостави в реално време възможности на потребителите за достъп до актуална информация за бранда;
- позволи на клиентите да вършат бизнес, както им харесва - да поръчват онлайн, да

намират техническа информация, да проверяват състоянието на поръчките си или да конфигурират продукти онлайн по всяко време на деня, дори да създават нови, по свое желание, продукти;

- създаде онлайн комуникации за работещите в маркетинговите отдели, които им позволяват да достигат до продуктова информация, да комуникират с други групи, да правят оферти и да проверяват наличности;
- осъществява уеб анализи в реално време;
- интегрира големи обеми данни в реално време;
- фокусира върху клиента предлагане на повече услуги с добавена стойност и достигане до допълнителни възможности за продажби;
- осъществи моментно сегментиране, което помага да се консолидират търговци, и подбере секторната информация от всеки източник, осигурявайки по-дълбоко разбиране на клиента и неговото поведение;
- използва оптимално платформата с всички взаимодействащи канали, разположени на едно място - социалните мрежи от Facebook и Twitter до e-mail и мобилния маркетинг;
- избере разнообразен набор от инструменти, приложения и възможности за отразяване на промени на нагласи, очаквания на потребителите;
- поддържа високо ниво на обслужване и обработка на поръчките, независимо от нарастващия брой на клиентите;
- повиши точността при поръчките;
- намали времето за обработка на поръчките и за разрешаване на проблемите на клиентите;
- предава знания и данни от и към партньорите и клиентите по веригата.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Димитров, Г. и кол. Нормативна уредба на електронната търговия в България. Доклад за Министерство на транспорта и съобщенията Поръчка по договор за МОП № ИРД 15/03.08.2004, С., 2005.
2. Котлър Ф.,Д.Джайн, С.Месинси С., Еволюция на маркетинга.
3. Кръстевич Т. Интерактивен маркетинг. в: *Еволюция на съвременния маркетинг*. Сборник студии под редакцията на П. Банчев, Свищов, Д.Ценов, 2003.
4. Mihaleva Hr. Research on opinions and attitudes of bookseller and increasing retail sales in the sales of books, through staff training, Review of Applied So-

cio- *Economic Research*, ISSN: 2247-6172, ISSN-L: 2247-6172, Issue 2/ 2011 ), Page 129 – 138;

5. Узунова, Ю. и коллектив. Маркетингова интерактивност на фирмите. - Маркетингова интерактивност в Европейското пазарно пространство. Издателство “Наука и икономика”, ИУ – Варна, 2006, с. 79-99.

6. Aarseth, Espen: *Cybertext .Perspectives on Ergodic Literature*. Johns Hopkins University, Press, Baltimore, 1997.

7. Aarseth, Espen: “We All Want To Change The World: the ideology of innovation in digital media”. Forthcoming in *Digital Media Revisited* (eds. Rasmussen, Liestøl and Morrison) MIT Press, Boston, 2002.

8. Bartle, Richard: “Hearts, Clubs, Diamonds, Spades: Players who suit MUDs.” Published.

9. Jensen, Jens F.: “Interaktivitet – på sporet af et nyt begreb i medie- og kommunikationsvidenskaberne”, *Mediekultur* nr. 26 (april 1997). *Sammenslutningen af Medieforskere i Danmark, Aalborg*, 40-55.

10. Jensen, Jens F.: “Virtual Inhabited 3D Worlds: Interactively and Interaction between Avatars, Auto-

nomous Agents, and Users” in Qvortrup (Ed.). *Virtual Interaction: Interaction in Virtual Inhabited 3D Worlds*. Springer, London, 2001.

11. Murray, Janet H.: *Hamlet on the Holodeck: The Future of Narrative in Cyberspace*. Free, Press, New York, 1997.

12. Ryan, Marie-Laure: “Virtuality and Tellability” in *Possible Worlds, Artificial Intelligence, and Narrative Theory*. Indiana University Press, Bloomington, 1991, 148-174.

13 .Ryan, Marie-Laure: “Interactive Drama: Narrativity in a Highly Interactive Environment”, *Modern Fiction Studies*, Vol. 43, 3 (Fall 1997), 677-707.

<http://www.encarta.msn.com>

<http://www.internetworldstats.com>

<https://springerlink3.metapress.com>

<http://www.mmaglobal.com>

[http://argentbg.net/fce/001/0011/files/BG\\_Internet\\_Usage\\_GfK\\_May\\_2006.pdf](http://argentbg.net/fce/001/0011/files/BG_Internet_Usage_GfK_May_2006.pdf)

<http://www.forrester.com/interactive-marketing>

## ГЛОБАЛИЗАЦИЯ И ТЕНДЕНЦИИ В РАЗВИТИЕТО НА ЗДРАВНИЯ ТУРИЗЪМ

Братой Копринаров, Стоян Маринов

### GLOBALIZATION AND TRENDS IN HEALTH TOURISM DEVELOPMENT

Bratoi Koprinarov, Stoyan Marinov

[bgko@abv.bg](mailto:bgko@abv.bg)

#### ABSTRACT

*The paper presents the specific characteristics, types and forms of health tourism. The impact of globalization on the development of health tourism has been systematized. The trends in health tourism demand and health tourism supply have been pointed out.*

*Key words: health tourism, spa tourism, wellness tourism, globalization*

Опазването, укрепването и възстановяването на здравето са потребности, съпътстващи човека от древността. Задоволяването им е предмет на дейността на жреци, шамани, оракули, знахари, баячи, екстрасенси, лекари, производители на лекарства и здравна апаратура. Например Аюрведа (Ayurveda) да-тира от 3000 г. пр. н.е. и е записана като здравна орална процедура във Ведите - първите в човешката история свещени индийски текстове. [Global Spa Summit, 2010]. Още при древните народи като египтяни, римляни и гърци здравето е мотивирало пътувания до лечебни места и срещи с лечители.

Независимо от своето хилядолетно развитие, здравният туризъм се превърна в специфичен туристически феномен едва през последните десетилетия. Основна предпоставка за този „бум“ в неговото развитие са настъпилите обективни и необратими промени в стила на живот на съвременния човек, които от своя страна са резултат от постиндустриалното развитие на съвременното общество и протичащите глобализационни процеси. Урбанизацията, транспортът, нерационалното хранене, обездвижването и екологичните проблеми оказват вредно влияние върху телесното и психичното здраве на човека. Това са фактори, които водят до бързо увеличаване на сърдечно-съдовите заболявания – хипертонията, сърдечен и мозъчен инфаркт, алергичните заболявания, обменно-ендокринните заболявания и др. Модерната цивилизация влече след себе си хронична, масова и скъпо струваща на обществото болестност,

наречена болести на съвременната цивилизация. [Стаматов, 2007:162]

Целта на настоящата статия е очертаването на тенденциите в развитието на съвременния здравен туризъм в света.

\* \* \*

Редица автори и организации - Халбърт Дън, Джон Травис, Клод Каспар, Хансруди Мюлер и Евелин Кауфман, Стамат Стаматов, Асоциацията по медицински туризъм (Medical Tourism Association), Спа и Глобален Уелнес Маркет (Spas and the Global Wellness Market), Международната Спа Асоциация (The International SPA Association), Глобалният Спа Форум (The Global Spa Summit (GSS)) и т.н. интерпретират здравния туризъм, създавайки многообразие от обозначения и определения за този вид специализиран туризъм. [Dunn, H., 1959; Travis, J. W., 1975; Mueller, H. and E. Kaufmann, 2001; Стаматов, 2007]. По тази причина в туристическата практика битува голямо разнообразие от термини за обозначаване на туризма със здравна цел:

- здравен туризъм;
- лечебен туризъм;
- медицински туризъм;
- балнеологичен туризъм;
- спа туризъм;
- уелнес туризъм (wellness tourism).

Здравният туризъм може да бъде определен като пътуването и пребиваването на хора с цел поддържане, стабилизиране или възстановяване на физическото, интелектуалното и социалното благосъстояние чрез ползване на специфични здравни услуги в място, което е различно от

това на тяхното постоянно местоживееие и работа.” [Kaspar, 1995].

Асоциацията по медицински туризъм определя медицинския туризъм като „пътуване на хора, живеещи в една държава, към друга държава, за да получат терапевтична, дентална или хирургична услуга, която същевременно е равностойна или по-добра от същата услуга в собствената им страна, и пътуват за медицинска грижа поради ценова изгода, полесен достъп и по-високо качество на услугата“. [Medical Tourism Association, 2011]

Концепцията за уелнес туризма (wellness tourism) води началото си от публикациите на американския лекар Халбърт Дън [Halbert Dunn, 1959]. Идеите на Дън се масовизират и реализират през 70-те години на ХХ век, за което важна роля изиграва дейността на американския лекар Джон Травис. Освен че през 1975 г. основава първия ресурсен уелнес център в САЩ, през същата година той разработва първата методика за уелнес оценка, наречена от него „уелнес опис“ (Wellness Inventory). Уелнес описът се основава на цялостен личностен модел, включващ 12 измерения на уелнес енергийната система на човек.

По-късните изследователи в областта на уелнеса Хансруди Мюлер и Евелин Кауфман определят уелнес туризма като „свкупността от всички взаимоотношения и явления в резултат на пътуването и пребиваването на хора, чийто основен мотив е опазването или укрепването на тяхното здраве“ [Mueller, H and E. Kaufmann. Wellness, 2001].

За произхода на термина „спа“ има две версии. Едната версия е, че „спа“ води началото си от името на белгийското селище Спа (Spa), известно с лечебните си минерални води още през Средновековието (14 век). Предполага се, че името произлиза от латинските думи „фонтан“ („espa“) или „бълбукам“ („sparsa“). От 17 век името на селището става синоним на здравен курорт на територията на Европа. Другата версия е, че терминът „спа“ произлиза от латинските изрази „Sanus Pro Aqua“ („здрав чрез вода“) или „Sanitas Per Aqua“ („здраве чрез вода“).

И в двете версии терминът „спа“ се свързва с използването на вода за здравни нужди, поради което в тесен смисъл спа туризмът се разбира като посещение и пребиваване в туристическо място или обект с наличие на здравословен воден ресурс.

В съвременната туристическа практика смисълът на понятието „спа“ се разширява,

обозначавайки най-общо места и обекти за възстановяване, опазване или подобряване на здравето.

Международната спа асоциация определя „спа“ като „места, посветени на цялостното благосъстояние чрез разнообразни професионални услуги, които съдействат за възстановяването на интелектуалните, физическите и духовните сили на човек“ [The International SPA Association (ISPA), 2010]

Представената информация налага извода, че понятията „здравен туризъм“, „уелнес туризъм“ и „спа туризъм“ отразяват една и съща туристическа практика, като терминът „здравен туризъм“ може да се приеме за „покривно“ понятие, обобщаващо в себе си останалите.

Характерните подвидове на здравния туризъм се разграничават на мотивационна основа и са, както следва:

- здравен лечебен (медицински) туризъм - пътуване и пребиваване за стационарно лечение или рехабилитация след лечение;

- здравен профилактичен туризъм - пътуване и пребиваване за предпазване от специфични заболявания;

- здравен уелнес или спа туризъм - пътуване и пребиваване за подобряване на благосъстояние чрез разтоварване и презареждане на интелектуалните, физическите и духовни сили.

За съвременния здравен туризъм са типични следните форми:

- а) според средства и технология на осъществяване:

- здравен туризъм в клинична среда - използват се клинични средства и технологии в болнични или санаториални обекти;

- здравен туризъм в извънклинична среда - използват се хотели, спортно-възстановителни центрове;

- б) според продължителността на пребиваването в туристическото място или обект:

- едnodневен здравен „туризъм“ – форма, известна като „едnodневно спа“ (Day Spa);

- краткотраен здравен туризъм с продължителност от 1 до 3 нощувки в туристическото място;

- дълготраен здравен туризъм с продължителност от 13 до 20 и повече нощувки;

- в) според мястото на практикуване на здравния туризъм:

- здравен туризъм в спа курорти (морски, балнеологични, климатични като Албена, Хисар, Юндола и др.);

- здравен туризъм в санаториуми (наричани още „спа дестинации“ („Destination Spa“);

- здравен туризъм в спа хотели;

- здравен туризъм на спа круизни кораби;

- здравен туризъм в спа центрове (самостоятелни обекти със съоръжения и персонал за спортно-възстановителни услуги на водна основа).

\* \* \*

Взаимовръзката между туризма, глобализацията и постиндустриалното развитие на съвременните общества не е изкуствено привнесена. Всяка от тези три съставки е част от останалите или се причинява от тях. Международният туризъм, разгледан в икономическо измерение, представлява най-големият поток от хора, стоки, услуги и капитали. Неговото функциониране е свързано с наличието на единно информационно пространство. Субектите на туристическия бизнес са до голяма степен елементи на една глобална мрежа. Присъствието на туристи навсякъде по света свързва все повече „места“ в глобалната икономика. Тъкмо затова може да се каже, че международният туризъм е „най-видимото изражение на глобализацията“ [Reisinger 2009: 8].

Влиянието на глобализацията върху туризма се осъществява на две нива. Едното ниво касае предпоставките и условията за осъществяването на туризма като дейност. Това ниво можем да наречем „инфраструктурно ниво“. То има отношение към транспортната инфраструктура, към характера на информационната система, към структурирането на работното и свободното време, и пр. Това са фактори, чиято същностна промяна в процеса на глобализация води след себе си до трансформации в условията, характера, мащабите и насоките на развитие на съвременния туризъм.

Другото ниво касае онези промени в стила на живот на съвременния човек, които се предизвикват или поне се благоприятстват от глобализацията и имат пряко отношение към мотивацията за туризъм. Става дума за промените в битието на съвременния човек, от които се поражда определена „воля за туризъм“. Това ниво ще обозначим като „ниво на мета-мотивацията за туризъм“. Ярък

пример в това отношение е засилващият се интерес към здравния туризъм. В съвременните общества здравните грижи са по-достъпни, медицината разполага с невероятни по ефективността си фармацевтични средства, лекарите си служат с изключително успешна животоспасяваща техника, продължителността на живота е с десетилетия по-голяма от тази във всички предшестващи епохи. Въпреки това е налице засилващо се търсене на здравен туризъм, на СПА процедурите, на т.нар. природна медицина. Прогнозите сочат, че този процес ще се усилва. Така например в неотдавнашно прогностично изследване на британския Департамент за бизнес иновации и умения за предстоящата поява на нови професии се изтъква, че трябва да се готвим за появата на уелнес мениджъри за възрастни хора – една професия, която ще черпи от широк кръг медицински, фармацевтични, протезни, психиатрични и фитнес решения, за да се полагат грижи за здравето и личните нужди на застаряващото население [вж. BIS 2010].

Обяснението на засилващото се търсене на здравен туризъм би било погрешно, ако бъде съсредоточено само в индивидуалната психология или в индивидуалните потребности на хората. Мотивацията на все повече хора да предприемат подобен тип туризъм се нуждае от мета-мотивационно обяснение – от обяснение чрез фактори, заложили във „фундамента“ на съвременното общество. Френският социолог Жил Липовецки констатира, че днешният индивид се превръща в нещо като „ходеща аптека“ и почита богинята на здравето Хигия повече от Супермен, „като е в процес да се превърне в здрав хипохондрик“ [Липовецки, 2009: 270]. Защо става така, въпреки че съвременният човек в никакъв случай не е по-болен от своите предшественици? В развитите общества, които са изградени върху принципа на глобалната конкуренция, е изключително важно да имаш и да умееш да управляваш „телесния си капитал“. Заедно с това тези общества, които са от застаряващо население, са заразени от ювентофилия, от култ към младостта, обсебени са от жаждата да бъде максимално продължена времевата полоса на сетивния хедонизъм, който ерозира с напредъка на възрастта. Затова животът в развитите общества все по-силно се медикализира. Хората в тях се ориентират с

нарастваща интензивност към поддържане на „хигиена на живота“ и към вземането на предпазни мерки за удължаване на активния живот. В такъв контекст и по този начин можем да изясним не само пряката мотивация на интереса към медицинския туризъм, но и да стигнем до по-дълбокия корен на тази мотивация.

По отношение на развитието на здравния туризъм специално внимание заслужават две глобализационни мета-мотивационни влияния: демографското застаряване на развитите общества и детериториализирането на живота на хората в тези общества.

В настоящия момент най-висока средна възраст (42 г.) в света има японското население. След него, сред първите най-„застарели“ 20 държави, се разполага населението на 18 европейски страни. Възрастното население е най-динамично нарастващата социална група в Стария континент. Ако през 2009 г. делът на населението над 65 г. в света е 7,5%, в „стара“ Европа то е 16,2%. Макар че е налице и в Източна Европа, особено силен е процесът на застаряване в Италия, Испания, Германия. Колкото и да е парадоксално, макар да носи в себе си сериозни заплахи за бъдещата динамика на икономиката на развитите държави, този демографски процес има относително положително влияние върху развитието на туризма. Особено позитивен ефект от негова страна се очаква в сегмента на здравния туризъм. Анализирайки социално-психологическото и пазарно поведение на „третата възраст“ в Западна Европа, Ж. Липовецки пише: „Епохата, когато пенсионерите бяха с изчерпани сили и малко години живот пред тях, или когато бабите и дядовците се задоволяваха да гледат внуците, вече е отминала. Възпитани в консуматорското общество, представителите на старшата възраст пътуват, отиват на другия край на Земята, посещават градове и музеи, карат курсове по информатика, спортуват, искат да изглеждат по-млади, отколкото са. ... Понастоящем пенсионерът представлява идеалната фигура на хиперконсуматора, освободен от императива на труда, обсебен единствено от грижите за тялото и здравето, от пътуванията и излизанията, от личните и колективните удоволствия. Даже сбръчкан, Нарцис си остава Нарцис и иска да съблзнява, да изживее пълноценно настоящето, макар и

обсебен от края на живота“ [Липовецки, 2009: 110]. Това поведение на „старшата възраст“ дава основание в Западна Европа да я наричат „големият пазар на бъдещето“. Тази възрастова група има активно отношение към туризма и особено към здравния туризъм. Социологически е установено, че тъкмо тя е главен контингент на здравния и културния туризъм. Във вече цитираното изследване на нагласите на европейците към туризма се констатира, че за туристите на възраст 15-24 г. основен мотив са слънцето и плажът, докато за туристите над 54 г. възраст са city trips и останалите видове здравен, културен, религиозен, еко-туризъм. Значителен процент от туристите над 54 г. възраст са водени предимно от посочените мотиви, докато за младежите от 15 до 24 г. това е валидно за едва 6%. [Survey 2009:18].

Друга изключително важна последица на глобализацията е детериториализация на живота на хората в развитите страни. [Олброу, 2001: 242]. В основата на детериториализацията лежат множество фактори, които ерозират социалното значение на физическата дестинация в живота на човека – това са мобилността на съвременния човек, участието му в мрежите на транснационалния бизнес, въввлечеността му в дейности с глобален обсег, както и интензивните миграционни процеси, осъществявани без прекъсване на връзките с родните места, виртуалните мрежи, глобалните медии, интернет и т.н.

Днешният човек е детериториализиран и в пряк, и в преносен смисъл. Статистиките сочат например, че близо една десета от жилищата в ЕС са собственост на хора, които обикновено не живеят постоянно в тях, а ги използват като „вторична“ или „третична резиденция“, сиреч като място за временно пребиваване, като ваканционно жилище, като условие за живот, необвързан с едно-единствено място [вж. Niernaux, 2008].

Английският изследовател Зигмунт Бауман, който е създал в книгата си „Глобализацията“ един много впечатляващ портрет на съвременния човек, отбелязва, че неговите „жизнени амбиции най-често биват изразявани в термините на подвижността, свободата при избора на мястото, пътуванията, опознаването на света“ [Бауман, 1999: 145]. От друга страна, плурализмът на стиловете на живот в развитите общества разнообразява мотивациите за туризъм.



Тъкмо защото стават все по-различни и разнообразни стиловете на живот, това води до умножаване на ценностните ориентации в туризма. За една група хора е достатъчна релаксацията, произвеждана от слънцето, водата, пясъка. За други обаче това не стига и те го искат заедно или паралелно с авантюрата, поставяща на изпитание и риск техните физически и психически способности. За трета група туризмът се оказва начин за търсене на екзистенциални устои чрез допира до християнски, будистки, ислямски светилища. Други хора пък удовлетворяват чрез туризма съвсем различни потребности – познавателни, естетически, здравни, гастрономически, сексуални и прочие. Грек Ричардс и Джули Уилсън очертават още една разновидност на новите туристически мотивации – интересът към изчезващите културни форми. Те пишат в „Глобалният номад“: „Изчезването на домодерните култури ги прави особено атрактивни като места за туристическа консумация и дистинкция – шанс да се види миналото, преди то да изчезне”. [Richards, Wilson 2004: 5]. Изобщо, колкото по-широк става спектърът на стиловете на живот, пораздан при детериториализиране на човешкото битие в процеса на глобализация, толкова по-разнообразна ще става и мотивацията за туризъм.

Изводът е, че глобализацията и постиндустриалното развитие е структурен процес, осигуряващ висок потенциал за развитие на международния туризъм, в частност - за развитие на здравния туризъм. Електронните технологии, средствата за глобална мобилност, компютризирането на информационната и резервационната система, които стават и по-удобни за манипулиране, и по-икономични като разход на средства, са едното измерение – инфраструктурното – на благоприятните възможности, осигурявани от глобализацията. От друга страна, глобализацията предизвиква такива промени в стиловете на живот на развитите общества, които са източник на засилена „воля за здравен туризъм”.

### **Тенденции в търсенето на здравен туризъм**

В контекста на концепцията за висока лична здравна култура здравето се превръща във водещ мотив за туристически пътувания.

Най-систематични проучвания на здравния туризъм се правят в САЩ, Канада, Австралия, Германия и Великобритания. [Canadian Tourism Commission (CTC), 2006]. Според експертни оценки спа и уелнес туризмът генерира в световен мащаб годишни приходи над 7,7 милиарда щатски долара [Tourism Queensland (TQ), 2010].

Туристите възприемат здравния туризъм или като ядро, или като допълнение на своето ваканционно пътуване. Проучванията на привържениците на спа и уелнес пътуванията показват, че те имат своите отличителни особености - те са, както следва [Tourism Queensland (TQ), 2010]:

- хора с добро здраве - мнозинството от едnodневните посетители на спа центрове, както и от посетителите на спа дестинации и спа круизни кораби посочват, че са в отлично здраве;

- над 65% от спа привържениците употребяват витамини и минерали;

- над 58% ограничават консумирането на мазни храни;

- 50% считат, че са с нормално тегло, а 44% посочват, че са с наднормено тегло;

- над 44% са съгласни с твърдението „винаги търся нови начини за намаляване на стреса в моя живот”;

- 15% са съгласни с твърдението „ще направя всичко необходимо, за да изглеждам възможно по-млад”;

- 50% правят ежедневни разходки, карат велосипед или въртят стационарно колело (велоергометър).

Спа и уелнес туристите показват следните предпочитания по отношение на спа процедурите, услугите и продуктите:

- на най-голяма популярност сред процедурите се радва масажът;

- голямо остава търсенето на традиционните продукти като хидротерапията и калните вани;

- нараства афинитетът към нетрадиционните продукти, създавани на основата на ориенталски философии и процедури (Аюрведа, Фън Шуй, Дзен и др.), както и на основата на фитнес компоненти.

Много са факторите, определящи избора на спа обект или курорт, но сред най-важните се нареждат разнообразието и качеството на предлаганите процедури, както и наличната цялостна атмосфера. 56% от спа и уелнес туристите посочват като важен фактор наличието на здравословна храна.

Най-предпочитаните условия, съоръжения и удобства от спа и уелнес туристите се свеждат до:

- висококвалифициран персонал, в т.ч. наличие на поне един лекар и инструктор за персонални инструкции;

- басейни;

- разнообразни сауни;

- джакузита и парни бани;

- удобства за здравословно хранене;

- фитнес зали;

- условия за духовни дейности;

- достатъчна информация за здравните възможности и теми;

- наличие на здравни съвети за ползване при завръщане в домашна среда;

- предлагане на възможности за активности сред природата – колоездене, езда, походи и др.;

- удобства за хората от третата възраст и хората в неравностойно положение.

Според Спа Файндър (Spa Finder), през последното десетилетие се наблюдава бурно развитие на спа и уелнес практиката. „Spa” е горещ маркетингов шлагерен термин (buzzword). В този контекст търсенето на спа и уелнес се отличава със следните тенденции на развитие [Spa Finder, 2009-2011]:

- ултралуксозна спа практика - луксозният сегмент на пазара става още по-луксозен в две посоки: първо, стремеж към по-изключително и по-изискано изживяване, и второ, подвластност на фактора “блясък” (“bling” factor), свързан с използването на кремове с диаманти, рубини, смарагди, сапфири, масажи на четири ръце и др. ;

- СПА туристите стават СПА преследвачи (Spa-Goers Become Spa "Goal-ers") - туристите избират дестинации с определена цел – да спрат тютюнопушенето, да подобрят потенциалта си, за детоксикация, да се възстановят след преживяно нещастие и др.;

- спа за интелигентност ("Spa I.Q.") - все повече хора търсят спа центрове не само заради мистиката, а с образователна цел и получаване на информация какво съдържат водата, препаратите и т.н.;

- масовизация на СПА – кухнята – нарастват привържениците по света на лансираната първоначално от Нестле „Spa Кухня”, нараства търсенето на спа готварски книги, спа готварски курсове, спа-готвачи;

- смяна на поколенията – постепенно поколението „Бейби Бумерс” (1946-1964) от-

стъпва мястото си на основен сегмент на спа и уелнес туризма в полза на поколение „Х” (1965-1980) и на поколение „Y” (1981-1995);

- онлайн СПА – резервации - 33% от ваканционните туристи са на мнение, че онлайн достъпът до спа центрове е решаващ за техния избор;

- качество на изгодна цена – все повече спа и уелнес туристи преследва оферти с изгодно съотношение качество-цена, което увеличава сегмента на „икономичните туристи” и стеснява сегмента на „луксозните туристи”, за които цената е от второстепенно значение.

### **Тенденции в предлагането на здравен туризъм**

Туристическата спа и уелнес индустрия се развива с бързи темпове. Съществените моменти в разрастването са следните:

- само в САЩ на всеки четири години се регистрира удвояване на спа обектите - през последните 8 години се осъществява 20% ежегоден ръст на техния брой;

- броят на спа хотелите отбелязва ръст над средния за индустрията;

- приходите от спа и уелнес туризъм отбелязват по-високи годишни ръстове в сравнение с ръстовете на общите приходи от туризъм;

- увеличават се иновациите в спа и уелнес индустрията чрез използване на авангардна апаратура, козметични и терапевтични препарати, процедурни методи.

Проучванията на Спа Файндър (Spa Finder) показват следните тенденции в предлагането от страна на спа и уелнес индустрията [Spa Finder, 2009-2011]:

- по-нежна медицинска СПА практика - медицинската СПА практика процъфтява, като традиционните медицински центрове се насищат с лукс и иновации и стават места за здравни програми, козметични, стоматологични и дерматологични процедури

- жилищни комплекси в СПА центрове - “СПА-Общности” инициират изграждане на жилищни комплекси в СПА-курорти, в които се установяват за постоянно местоживеене предимно хора от третата възраст;

- екзотика в СПА центрове – обогатяване с тайландски масаж, масаж с вулканични камъни, индийски масаж на главата, аюрведа (индийска медицина - храна, билки, упражнения), шиатцу (японски масаж) и др.;

- химизация срещу биологизация – очертават се две полюсни тенденции относно използваните СПА продукти: първо, акцентирание върху използването на високотехнологични химични козметични препарати, и второ, ориентация към чисти органични вещества;

- процъфтяване на ЕКО-СПА центровете – увеличава се броят на екологично ориентирани СПА центрове, които споделят философията, че личното здраве започва с глобалното здраве. Еко-спа центровете използват само екологични материали – органични вещества, оцет вместо сапун за миене на съдове, слънчеви батерии за електричество, пречистване на отпадните води с бактерии, риби и охлюви и др.;

- вода и пак вода – много спа обекти се връщат към водата за къпане и към водните процедури, като преоткриват и препозиционират имиджово традиционни водни терапии чрез добавяне на светлина, парни бани, синхронни водни масажи (watsu), масажни души, водни паркове и др.;

- мачо, мачо спа – увеличават се спа центровете, предназначени само за мъже и предлагат типично мъжки продукти като традиционни бръснарски услуги, пушални, зали за гледане на спортни мероприятия и др.;

- забавления в спа менюто – все повече спа обекти се превръщат в развлекателни сцени за социализиращи групови дейности като уроци по танци, игри на карти, групови терапии, спа партита за самотници и т.н.;

- „Ин на лукса и Ян на отстъпката“ (The Yin of Luxury and Yang of Discount) – спа индустрията се разраства и на двата полюса на пазара. Докато луксозните спа хотели предлагат апартаменти за над 1000 щатски долара за нощувка и масажи на шест ръце, то евтини хотели привличат спа туристи с масажи за по 39 щатски долара на час без предварително записване;

- онлайн маркетинг – все повече спа обекти се ориентират към създаване на здравно насочени интернет страници, електронни форуми и електронни бюлетени с цел формиране на виртуални общности от привърженици на спа философията, които впоследствие да се превърнат в реални клиенти на спа предлагането.

Изложените данни логично налагат извода, че процесите на глобализация и постиндустриално развитие обективно водят до бурно развитие на здравния туризъм. Познаването на тенденции в търсенето и предла-

гането на здравен туризъм ще подпомогне заинтересованите страни да усвоят големия природен и антропогенен потенциал на България за развитие на здравен туризъм във всичките му видове и форми.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. **Бауман (1999)**. Зигмунт Бауман, *Глобализацията. Последниците за човека*, С., изд. ЛИК.

2. **Липовецки (2009)**. Жил Липовецки, *Парадоксалното щастие*, С., изд. „Рива“.

3. **Маринов, С. (2011)** *Съвременни видове туризъм*. Варна, изд. „Наука и икономика“.

4. **Олброу (2001)**. Мартин Олброу, *Глобалната епоха*, С., изд. „Обсидиан“.

5. *Световен кодекс на етиката в туризма* (1999). - <http://www.unwto.org/FullReport>

6. **Стаматов, Стамат. (2007)** *Съвременният здравен туризъм и неговата философия през 21 век. - Българският туризъм – приоритети за развитие*. Варна, изд. „Славена“.

7. **Харис (2000)**. Готфри Харис и Кенет М. Кац, *Стимулирование международного туризма XXI века*. Второе изд. Киев, изд. Финансы и статистика.

8. **BIS (2010)**. *The Shape of Jobs to Come. Fast Future*. London.

9. **Cwerner (2009)**. Saulo Swerner, Sven Kesselring, John Urry (ed.) *Aeromobilities*, Routledge, New York.

10. **Dunn, H. (1959)**. High-level Wellness for man and society, in: *American Journal of Public Health* 49 (6), 1959, s. 786-792; **Dunn, H.** What high-level wellness means, in: *Canadian Journal of Public Health* 50.

11. **Hiernaux (2008)**. Daniel Heimaux. Una decada de cambios: la geografia humana y el estudio del turismo in: *Scripta Nova, Univesidad de Barcelona*, vol.XII, num. 280 agosto 2008

12. **Kaspar, C. (1996)**. Gesundheitstourismus im Trend, in: *Institut für Tourismus und Verkehrswirtschaft (edt.): Jahrbuch der Schweizer Tourismuswirtschaft 1995/96*, St. Gallen.

13. **Mueller, H and E. Kaufmann. (2001)**. Wellness Tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry. *Journal of Vacation Marketing*, Volume 7 Number 1.

14. **Panorama (2009)**. *Panorama del turismo internacional*, edicion 2009 WTO.

15. **Reisinger (2009)**. Yvette Resinger, *International Tourism: Cultures and Behavior*, Butterth-Heinemann, Oxford.

16. **Richards, Wilson (2004)**. Greg Richards, Julie Wilson, *The global nomad: backpacker travel in theory and practice*. Channel View Publication. Cromwell Pres.

17. **Travis, John W. (2004)**. *The Wellness Inventory, Wellness Associates,; The Wellness Workbook, coauthored with Regina Ryan, Ten Speed Press, 1981, 1988, Celestial Arts.*

18. Canadian Tourism Commission (CTC) (2006). *Spa, health & wellness sector : foreign competitor profiles*. [electronic resource] / prepared by Association Resource Centre Inc., Research and Strategy Division.

19. Eurobarometer (2009). *Survey on the attitudes of European towards tourism. Analytical Report*.

20. Global Spa Summit (2010). *Spas and the Global Wellness Market: Synergies and Opportunities, prepared by SRI International*.

21. Medical Tourism Association (2011). Цит. по *Global Spa Summit, Wellness Tourism and Medical Tourism: Where Do Spas Fit?*

22. Spa Finder (2009-2010). „*Top 10 Spa Trends to Watch in 2009*” -[http:// www. spafinder.com](http://www.spafinder.com).

23. Statistics in focus (2008). *Ageing characterizes the demographic perspectives of the European societies / Statistics in focus. Population and Social Conditions*. 72/2008

24. Tourism Queensland (TQ) (2010). *Health & Spa Tourism*.

25. The International SPA Association (ISPA)(2010).<http://www.experienceispa.com/about-ispa/>

## УПРАВЛЕНИЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА БЪЛГАРСКИЯ ТУРИСТИЧЕСКИ ПРОДУКТ

Златина Караджова

## MANAGEMENT OF THE COMPETITIVENESS OF THE BULGARIAN TOURIST PRODUCT

Zlatina Karadjova

### ABSTRACT

*Competitiveness is an assessment of the potential of the countries and a sector of their economies to achieve high performance through innovative approaches to human resources, capital and physical assets. Greater competition means higher economic growth and coping with competitive pressure. At the present stage of tourism development, competitiveness depends primarily on the planned goals and objectives, on the sector's flexibility to dynamic market changes and its adaptability to the constantly changing requirements of tourists, such as the implementation of technical and social innovations in organization and management.*

**Key words:** *management, competitiveness, tourist product, analysis.*

### Същност на понятието конкуренция

Съвременната пазарна икономика неизбежно поставя предприятията пред необходимостта да работят по новому, като се съобразяват със законите и изискванията на пазара. Тяхното поведение става функция на свободния пазар. На стопанските агенти им се налага да адаптират икономическото си поведение към непрекъснато променящата се пазарна среда, да приспособят всички страни на своята иновационна, производствена и пласментна дейност към изискванията на потребителите, като при това се състезават с конкурентите си. Конкуренцията е съперничество между физически и юридически лица в постигането на целта.

Освен като съперничество, конкуренцията може да се разглежда и като норма на взаимодействие между отделни икономически обосновани агенти на стопанска дейност /продавачи и кучувачи/, при което взаимодействие /или противодействие/ всеки от тях има за цел да реализира по-голяма печалба и по-изгодно положение за вложения капитал. [12] В тесен и широк смисъл може да се разглежда това понятие. В тесен смисъл конкуренцията е способ за осигуряване обособените части на обществения капитал на осно-

вата на отрицанието между индивидуалните капитали, включени в него. В широк смисъл конкуренцията е вид форма на общественоекономическите връзки в бизнеса, чрез които се проявяват законите на стоково-паричните отношения и преди всичко законът за стойността. Разгледана от тези позиции, конкуренцията се проявява като обобщен измерител на икономическите възможности на производителя и посредника да променя пропорциите в обмена на продуктите на пазара, а от там - и на самата структура на пазара. [11]

По принцип терминът конкуренция произлиза от латинската дума “со сиче”, която означава „бягам към целта“. Изхождайки от корените на споменатия термин, под “конкуренция” тук се приема да се разбира: съперничество между хора /юридически и физически лица/ за постигане на строго формулирана цел. Такъв смисъл се влага и в поведенческата трактовка на термина конкуренция. Тя се разглежда като честно съперничество между продавачите или купувачите за постигане на най-изгодни условия за продажба на стоката. При това основен метод на конкурентна борба в тази трактовка е изменението в цените. Неокласическият вариант на поведенческото тълкуване на конкуренцията я свързва с борбата за редките иконо-

мически блага и най-вече за парите на потребителите, които могат да се получат. Сми-сълът на този подход се състои в това, че повечето от благата като стоки, услуги и ресурси са по-малко от потенциалните потребности на обществото. Затова собствениците на блага имат възможността да ги разпределят, ръководейки се от изгодата. Те определят условията и критериите за цените, качеството и т.н. и в зависимост от изпълнението на тези условия решават на кого да предоставят тези блага.

Наред с поведенческата трактовка за конкуренцията се развива и структурната трактовка за четирите основни вида пазар. Става въпрос за свършената и монополната конкуренция, олигопола и монопола. Характерното за нея е, че акцентът се поставя върху борбата между икономическите субекти за адекватно определяне и използване на структурата на пазара и на условията, които действат на него. В центъра на вниманието се оказва не съперничеството между предприемачите в определянето на цените, на изясняването на това кой и защо е победил, а в установяването на принципната възможност за влияние на икономическия субект върху общото равнище на цените на пазара.

Третият подход към конкуренцията е функционалният. Той е насочен към определянето на ролята, която конкуренцията играе в икономиката. В този смисъл тя се определя като съперничество на старото и новото. Нововъведенията се възприемат скептично от пазара, но ако се удаде на новатора да ги осъществи, именно механизмът на конкуренцията изтласква от пазара предприятията, използващи остарели технологии. На пазара единствено благодарение на конкуренцията скритото става явно. [10]

Конкуренцията е комплексно и универсално явление, характерно не само за туристическия отрасъл, но и за всички сфери на националното стопанство. Конкуренцията е основна категория на пазара, а това се обуславя от факта, че той се развива и обособява като особена част на стоковия пазар и носи всички негови характеристики. В контекста на пазарните структури в туризма конкуренцията изпълнява три класически основни функции: информационна, стимулираща, контролна.

Информационната функция се проявява чрез активното взаимодействие между двете групи агенти на туристическия пазар -

туристи и хотелиери, ресторантьори и всички останали от сферата.

Стимулиращата функция се изразява в мотивиране и активизиране на действията на продавачи и купувачи, в подобряването на техните позиции на туристическия пазар.

Контролната функция се изразява във въздействия или взаимодействия, свързани с пряко или непряко следене поведението на участниците на пазара, за стриктното спазване на правилата и изискванията. [7]

Свършената конкуренция е определено състояние на туристическия пазар, при което никой от пазарните агенти няма преобладаващ или достатъчно голям дял, за да влияе върху цените или върху другите механизми на пазара – търсене, предлагане и цена. Приема се, че това е пазар с много участници, разполагащи с една и съща информация, произвеждащи един и същи продукт, като всеки се опитва да максимизира печалбата си и всеки е прекалено малък, за да повлияе на цената. При тези условия се създава положение на оптимална икономическа ефективност. Свършеният пазар се характеризира със следните отличителни черти:

- стоките са еднородни, сравними, съпоставими, принципно еднакво се възприемат, това ги доближава до борсовите;

- стоките се различават по качествените си характеристики и това е една от причините цените да имат относително единно равнище, като сделките могат да се сключват по еталон;

- пазарният дял на отделната фирма е под 1%, следователно тя не може да окаже влияние върху ценовите равнища за дълъг период от време;

- няма бариери за влизане на фирмите в отрасъла и на пазара нито икономически, нито юридически; достъпът е свободен;

- няма тайни, има свободен достъп до информацията. Информацията е симетрична и производителите и потребителите са наясно с прозводството и пазарната конюнктура;

- участниците познават ценовите нива и реагират своевременно на промените в търсенето, предлагането и цената;

- конкуренцията се води с ценови средства;

- участниците се стремят към максимална изгода и силно се влияят от търсенето и предлагането;

- участие на държавата е изключено;

- продавачи и купувачи са сравнително равнопоставени;

- купувачите нямат големи предпочитания относно това, което купуват;

- продавачите и купувачите са принудени да се съобразяват с цените на пазара, формирани в резултат на взаимодействието на предлагането и търсенето;

- условията на пазара предполагат най-икономичното ниво на производство, без свръхпечалби при минимални пределни разходи;

- установява се стабилна най-ниска цена в съответствие с икономическата ефективност;

- конкурентите взаимно следят поведението си и флукуациите в цените са незначителни;

- нарастването на предлагането не се отразява чувствително на ценовото равнище, защото пазарът е сравнително равномерно разпределен. [4]

Несъвършена конкуренция – пазарна структура, при която отделно предприятие притежава пазарна сила и може да влияе върху цената на продукта. Този процес се развива като алтернатива на съвършената конкуренция и е познат в икономическата литература като монополизация, т.е. формиране на монополи. За пазарните структури с несъвършена конкуренция е характерно наличие на пазарна сила на отделното предприятие, изразена във възможността за влияние върху цената на произвеждания продукт. Различават се три типа пазарни структури с несъвършена конкуренция между продавачите на даден продукт.

Според притежаваната от стопанската единица пазарна сила, на двата полюса са съвършената конкуренция и чистият монопол – един производител на даден продукт. Най-близо до съвършената конкуренция е монополистичната конкуренция, при която предприятията произвеждат продукти, които са близки заместители. Отличителна черта на такива пазари е диференциацията на продукта. Олигополът се доближава до монопола поради високите бариери за влизане в отрасъла. Това обуславя наличието на няколко големи фирми, които доминират на пазара.

Производителят, несъвършен конкурент, може да си позволи да повиши цената на стоката поради две причини. Първо, ако продуктът му притежава характеристика, която го отличава от конкурентните продукти. В този случай е налице продуктова диференциация; тя се наблюдава в отраслите с монополистична конкуренция или олигопол. Второ, ако има само един (каквото е случаят на

чист монопол) или малко на брой (при олигопол) продавачи на един продукт.

Чист монопол – отрасъл, в който има един производител на даден продукт без близки заместители.

Монопол, възникнал в резултат на икономии от мащаба, се нарича естествен монопол. Икономическата единица удовлетворява цялото пазарно търсене при по-ниски разходи. По аналогия се дефинира и естествен олигопол. Примери се наблюдават в транспорта, производството на електрическа енергия, телекомуникациите, добивната промишленост.

Естествен монопол – отрасъл с една фирма, която може да удовлетвори цялото пазарно търсене при по-ниски разходи, отколкото при наличие на множество малки фирми в отрасъла.

На съвременните пазари икономии възникват и в резултат на нарастващия брой купувачи на продукта, наречени икономии от мрежата (network economies). Тъй като поголемият брой потребители носи по-големи предимства на всеки от тях след достигане на определено ниво на продажбите, производителят успява да завладее значителна част от пазара.

Понастоящем икономии от мащаба и от мрежата са основни източници за възникване на пазарна сила. Това е така, защото предприятията обикновено успяват да намерят заместители на „уникалните“ ресурси или да заобиколят авторските права и патентите. Съвременните монополни структури в повечето случаи са естествени монополи. [6]

Необходимите за съществуване на конкуренция между пазарните субекти условия са следните:

- наличие на множество разнородни стопански субекти или най-малко един продавач и двама купувачи; или 1 купувач и 2-ма продавачи;

- самостоятелност на стопанските субекти - те трябва да могат да решават какво, къде, кога и как да осъществяват стопанска дейност без външна намеса.

### **Конкурентоспособност и конкурентно предимство в туризма**

Конкурентоспособността е оценка за потенциала на страните да постигат висока производителност чрез иновативен подход към човешките ресурси, капитала и физическите активи. По-високата конкурентоспособност

означава по-висок икономически растеж и справяне с конкурентния натиск. Това е комплексна икономическа категория, която се определя от множество фактори - икономически растеж, макроикономическа стабилност, отвореност на икономиката, ефективно управление, добра законова рамка, стабилни институции и др. Всички тези фактори в различна степен оказват влияние върху конкурентоспособността на икономиката.

Конкурентоспособността може да се определи като непрекъснато устойчиво нарастване на производителността, водещо до увеличаване на заплатите и подобряване на жизнения стандарт. Тя е още и ръст на дела на износа на външни пазари. Истинската конкурентоспособност се гради върху създаването на по-висока стойност посредством подобрени производителност, качество, услуги и нововъведения. Тя е явление, чиято движеща сила е регионалният и частният сектор. Характерни за нея са свързаните производства от сътруднически си и състезаващи се предприятия. [2]

Неоспорим факт е, че конкурентоспособността е обобщаващият показател за дейността на всяко туристическо предприятие. Тя обикновено определя търговската марка, авторитета на предприятието.

Конкурентоспособността се изразява в способността или пригодността на даден субект да се състезава успешно с останалите съперници, посветили се на същия бизнес. На съвременния етап от развитието на туризма конкурентоспособността зависи преди всичко от планираните цели и задачи, от гъвкавостта на туристическото предприятие към динамичните пазарни промени и внедряване на иновациите, организацията и управлението.

Определящи фактори са:

1. Адаптивност – отнася се за планираните промени и гъвкавостта на стопанската организация да се приспособява към външната среда и процеса на вътрешнофирмено преобразуване спрямо протичащите промени.

2. Иновации – отразяват способността на туристическото предприятие за обновяване, вътрешнофирмено преобразуване по такива критерии като ритмичност, технологичност, себестойност и др., т.е. постигане основните цели на обновлението, при това при минимални разходи.

В този аспект, ако адаптивността се отнася към реакцията на икономическата единица спрямо външната среда, то иновациите стоят в основата на тази реакция. Това са решения,

насочени към реструктуриране на стопанската дейност въз основа на усвояване и внедряване на нови елементи. Тези свойства не съществуват изолирано, а в тясна зависимост с останалите фирмени елементи. Не може да се говори за адаптивност без гъвкавост на техническата база и технологичното оборудване. Диапазонът на предлаганите туристически услуги и възможността за диференциране и моделиране според индивидуалните предпочитания на туриста определят степента на адаптивност и гъвкавостта на техникотехнологичната база.

От своя страна иновациите, пряко свързани с конкурентоспособността, се определят от техническите и социални такива. Техническите иновации в туризма се свързват преди всичко с обновление на материално-техническата база, инвестиции за оборудване, внедряване на нови технологични, информационни или комуникационни решения. На съвременния етап на развитие оцеляването, да не говорим за постигането на конкурентно предимство на туристическото предприятие, зависи преди всичко от внедряване на технологичните иновации. Съставна част от този вид иновации са също така и нововъведенията, свързани със социално-техническото обезпечаване на производството, т.е. свързани с научната организация на труда, безопасността, сигурността и комфорта на работното място, отговарящи на съвременните изисквания за развитие на туризма - екологичност, устойчиво развитие и т.н.

Социалните иновации се свързват с набора от усвоени социални технологии. По своята същност това касае въпросите, свързани с организацията на персонала, управление на промените, изграждането на фирмена култура и ценности, отговорни за успеха на технологичните иновации.

По своята същност конкурентно предимство означава постигната уникална позиция на пазара спрямо конкурентите с неповторимост на предлагания продукт, специфични ресурси и способности, които конкурентите не притежават в същата степен. Конкурентното предимство е резултат от умението да се експлоатира адекватно притежаван съществен ресурс или да се създадат условия за доминирането на отличителната му способност, което само по себе си представлява ключов фактор за успеха при упражняването на определен бизнес.



Конкурентното предимство е резултат на по-ниски разходи или на по-голяма диференциация на продукта. Предимството по разходи се основава на превъзходството на предприятието по отношение на равнището на разходите за производството и реализацията на продукта. По този начин се постига по-ниска себестойност на продукта в сравнение с този на конкурента. Що се отнася до конкурентното предимство по диференциация, то се свързва с възможностите на предприятието да създава продукт с отличителни характеристики, които представляват ценност за клиента и които продуктите на конкурентите не притежават.

Ключовите критерии, по които се преценява конкурентното предимство, са: качество, цена, място на предоставяне на продукта и имиджа. [10]

Качеството е първият определящ фактор за развитието на туристическа дейност, то е ключов елемент за конкурентноспособността.

Конкурентният пазар налага високо качество. Качеството в туристическия бизнес се обуславя от състоянието на материално-техническата база, внедряването на прогресивна технология, подготовката и квалификацията на кадрите и др. От една страна, то зависи от качеството на отделните услуги - предоставяне на подслон, хранене, спортни, информационни, транспортни, търговски и др., а от друга е налице силният субективен характер на неговата оценка, следствие от нематериалната същност на туристическите услуги и голямото разнообразие на туристическо търсене по отношение на социалния, възрастовия, образователния, националния и т. н. състав на потребителите.

От нивото на квалификация на кадрите зависи предоставянето на качествени услуги, което е основен фактор за постигането на удовлетворение на гостите и имидж на дестинацията. Качеството на българския туристически продукт ще определя бъдещето на туризма, структурата на туризма и приходите от туризма.

По отношение на третия показател „място на предоставяне на продукта“ може да се каже, че България има стратегическо географско местоположение; разположена е на територията на Югоизточна Европа в Североизточната част на Балканския полуостров, изпълнявайки ролята на кръстопът между Изтока и Запада, между Севера и Юга. Благодарение на природното и историческо разно-

образие, в рамките на едно сравнително ограничено пространство страната ни има значителен потенциал за развитие на туризма.

Имиджът на дестинация България следва да се разглежда като „набор от очаквания, идеи и впечатления, които се приписват на конкретен туристически продукт“. [8] Следва да доуточним, че когато става въпрос за имидж на туристическа дестинация, трябва да се има предвид възприемането от страна на туристите на продукта, и то не на всички потребители, а само на лоялните такива.

Имиджът, който България като туристическа дестинация следва да изгради, е да стане позната и предпочитана от българските и чуждестранните туристи модерна целогодишна дестинация със специфичен облик и национална идентичност - природна, архитектурна и културна, със запазени традиции и природни ресурси. За целта страната ни трябва да се стреми да се превърне в дестинация от по-висок клас на световния туристически пазар като качество и добавена стойност чрез подобряване на инфраструктурата на национално, регионално и общинско ниво; чрез единно прилагане на международните стандарти и най-добрите европейски практики; съхраняване, опазване и подобряване на качествата на туристическите ресурси. От голямо значение е и ефективният маркетинг и рекламата на България като туристическа дестинация и участието ѝ на международните туристически борси. [1]

### **Сравнителен анализ на конкурентноспособността на българския и турския туристически продукт**

Управлението на конкурентноспособността в туризма изисква разглеждането на понятията “сравнително предимство” и “конкурентно предимство”, които са тясно свързани с нея.

България като туристическа дестинация притежава множество източници на сравнителни предимства и малко източници на конкурентни предимства. Като основни сравнителни предимства можем да посочим природните и антропогенните ресурси, с които страната ни разполага, благоприятното географско положение, наличието на добре развита туристическа суперструктура.

Сред конкурентните предимства на нашата страна, според доклад на Световния икономически форум, [3] са броят на културно-историческите паметници, облекчените визови

изисквания, интернет и комуникациите, цените на нощувките, самолетните билети и летищни такси.

Конкурентоспособността е винаги сравнителна категория. Чрез оценяването ѝ се установява превъзходството на един продукт над друг, както и това, че единият от тях притежава по-малка, равностойна или по-голяма конкурентоспособност. В своя рационален вид обобщеният показател за конкурентоспособност представлява количествена характеристика на комплексни свойства, отнасящи се до качеството на продукта, неговата цена, пласмент, реклама и техническо обслужване. [9]

За анализирането и оценяването на продукта на българския туризъм сравняваме с този на страна - основен конкурент, а именно Турция.

Силни страни на съседната туристическа дестинация са:

- изключително подходящи за развитие на туризма климат, релеф, флора и фауна. Климатичната характеристика създава обективни улеснения за удължаване на плажния сезон, който за Средиземноморието и Егея е 6-8 месеца. Туристическият сезон по тези крайбрежия продължава от май до октомври със средна температура на водата през посочените месеци между 20-28 градуса. Освен тези дадености, турските курорти имат високи стойности и по следните показатели: чистота и прозрачност на морската вода, качество и чистота на плажовата ивица, незначителни приливи и отливи, липса на опасни морски хищници и др. Турското крайбрежие има висока степен на разчлененост, привлекателни острови за посещения (Принцовите, Гьокчеада, Бозджаада, Северен Кипър), екзотична растителност и природни феномени;

- страна с древна култура и като следствие на това изключително много културно-исторически паметници, предоставящи възможността за развитие на културния туризъм;

- лесно достъпна по море, което позволява развитие на яхтения туризъм;

- наличие на дотации в транспорта и хотелиерството;

- конкурентни цени и гъвкавата ценова политика;

- разнообразие в предлагането, основано на уникални природни, исторически и културни дадености;

- безспорно предимство е и големият бюджет за туристическа реклама в чужбина. При

рекламиране на националния туристически продукт турското правителство залага на комбинацията на ярки контрасти: древност и съвременност, познато и екзотично, слънчеви брегове и снежни планини, а същевременно гарантира на туристите, че на всяко едно от тези места те ще бъдат посрещнати с топлотата, типична за турците. Екранизацията на легендарния епос "Троя" допълнително разпали интереса на чужденците към страната;

- не на последно място предимство на Турция като туристическа дестинация са квалифицираните кадри и любезното обслужване.

Слаби страни са:

- влошени условия за сигурност, резултат не само на природни катаклизми, но и на многобройни атентати;

- презастрояване по известните курорти;

- недостатъчно развита инфраструктура във вътрешността на страната;

- концентриране на туристическата суперструктура.

Силни страни на българския туризъм:

- многообразие на природни и антропогенни ресурси за устойчиво развитие на всички видове и форми туризъм, както традиционни (морски и планински), така и специализирани (здравен, културен, селски, еко, ловен, делови, приключенски), и други, които могат да се развиват както самостоятелно, така и чрез ефективно комбиниране помежду си;

- красива и сравнително чиста околна среда;

- подходящ и благоприятен климат и температура;

- малка разлика между дневна и нощна температура;

- богато и международно признато културно-историческо наследство с уникални характеристики и с голям потенциал за развитие;

- благоприятно географско разположение спрямо основните целеви пазари на България;

- имидж на сравнително безопасна дестинация;

- гостоприемно местно население;

- добра национална кухня и качествени вина;

- нова или реновирана туристическа база за настаняване.

Слабите страни на България като туристическа дестинация могат да се сведат до:

- липса на ясно разпознаваем имидж на България като туристическа дестинация;

-силна зависимост от морския туризъм и териториална диспропорция в развитието на туризма;

-регионална диспропорция на туристическото развитие (валоризация и сезонност на ресурсите);

-недостатъчно развита инфраструктура във вътрешността на страната (летища, пътища, обществен транспорт);

-липса на туристически представителства на основни целеви пазари;

-недостатъчно опитен и обучен персонал;

-начален стадий на развитие на публично-частни партньорства;

-начален стадий на модернизиране, реновиране и реконструкция на преобладаващата част от съществуващите музеи, галерии, атракции и др., свързани с представянето на българското културно и историческо наследство;

-слаба координация на държавните институции по отношение на организацията, управлението и продажбата на туристически продукти (услуги);

-недостатъчна яснота относно функциите и правомощията на неправителствените туристически организации за повишаване информираността в сектора и за формиране на решения от страна на държавните институции;

-недостатъчни икономически стимули за местните и чуждестранните инвеститори в туризма;

-недостатъчно използване на информационните технологии в българския туризъм и сериозно изоставане от европейските и световните стандарти по отношение на on-line резервации, създаване и поддържане на специализираните Интернет страници, представяне и промотиране на страната в Интернет пространството;

-липса на ефективна национална система за събиране, съхраняване и разпределяне на достоверна статистическа и маркетингова информация за българския туризъм;

-ограничена информация за културното и историческото наследство на България;

-относително пренебрегване на вътрешния пазар;

-засилваща се тенденция за привличане към традиционните за страната видове туризъм на нископлатежоспособни туристи, без интерес към специализираните видове туризъм и предлаганите допълнителни туристически услуги по време на престоя им в България;

-липса на добра координация между туристическите предприятия и ефективен контрол за повишаване на качеството, разнообразието и намиране на специфичността на българските туристически услуги и тяхната конкурентоспособност на пазара;

-недостатъчна задълбоченост на рекламните дейности поради недостатъчно финансиране;

-честа промяна на нормативните документи, определящи правилата за туристическия бизнес в страната;

-недостатъчно планиране на използването на територията в туристическите райони, т.е. прекомерно застрояване, строителство през туристическия сезон и т.н.;

-липса на адекватни устройствени планове и зонирание в туристическите райони;

-наличие на значителен дял „сива“ икономика. [5]

Експонирането на силните и слаби страни на туризма в България и Турция, разгледани като две конкурентни туристически дестинации, показва, че по отношение на качество, цена, пласмент, реклама и обслужване турският туристически продукт е по-конкурентоспособен в сравнения с българския на световния туристически пазар.

Управлението на конкурентоспособността на българския туристически продукт следва да акцентира:

На първо място, в прилагане на иновационни политики. Иновацията се базира на съществуващо или ново знание. Тя има стопански и социален характер и се разглежда като процес и като резултат. От една страна, като процес позволява да се вникне в неговото логическо съдържание, което е важно, за да може да се управлява. От друга страна, като резултат позволява да се открият крайните цели, които се преследват.

Друг начин за постигане на по-висока конкурентоспособност е свързан с инвестициите в туристически кадри. Връзката между инвестициите в служителите и конкурентоспособността е твърде тясна и в известен смисъл двупосочна. Инвестициите в човешки капитал са основополагащи и определящи за насоките и динамиката на развитие на човешките ресурси. Техният обем и насоченост са от първостепенно значение за формирането на туристически кадри, които да отговарят на съвременните изисквания.

Концепцията за „учене през целия живот“ е задължително условие за подобряване качес-

ството на служителите в туризма и ефективно използване на техните знания и умения. През последните години функцията по управлението на човешките ресурси се трансформира в управление на човешкия капитал. Развитието и усъвършенстването на човешкия капитал трябва да стане обект на внимание както от страна на държавата, така и от страна на бизнеса. Интересът следва да бъде двупосочен и пряко свързан с инвестициите в човешки капитал за постигане на ускорено икономическо развитие и повишаване конкурентоспособността на отрасъла.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Караджова, Зл. Конкуренция и конкурентоспособност на националния туристически продукт. - *Годишник на Техническият университет* - Варна, 2003, том 2, с.426 – 431.

2. Копринаров, Бр. Иновации и конкурентоспособност на българския туризъм в условия на икономическа криза. - *Годишник на Университет „Проф. д-р Асен Златаров“*, Бургас - 2010, кн. 2, т. XXXIX, с.46.

3. Класация за туристическа конкурентоспособност на Световния икономически форум – „България е на 48-о място според индекса за туристическа конкурентоспособност“ (Индексът за туристическа конкурентоспособност се формира на базата на фактори като закони и политика в сектора, устойчивост на околната среда, безопасност, хигиена, приоритетност на туризма, инфраструктура на въздушния транспорт, туристическа инфраструктура, конкурентоспособност на цените, човешки ресурси, природни и културни ресурси).

4. Милев, Н. Икономика на предприятието. *Авангард прима*, Бургас, 2007, с.110.

5. Национална стратегия за устойчиво развитие на туризма в Република България 2009-2013– Характеристика на България като туристическа дестинация, с. 55 -59.

6. Нейчева, М. Микроикономика. *Екс-прес*, Габрово, 2010, с.94-99.

7. Нешков, М. В. Казанджиева. Икономика на туристическата фирма. *НБУ*, София, 2008, с.52-53.

8. Ракаджийска, Св. Имиджът като конкурентно предимство на туристическа дестинация. - *Маркетинг в туризма*, УИ – София, 2002, с. 6.

9. Рибов, М. Туризмът в ерата на качеството. *Тракия – М*, София, 2003, с.237.

10. Рибов, М. Управление на конкурентоспособността в туризма. *Тракия-М*, София, 2003, с.80-81.

11. Узунова, Ю., Б. Василева, Управление на качеството. *УИ, ИУ-Варна*, 2000, с.19.

12. Хаджиниколов, Хр., П. Пеев, Г. Куцаров. *Хотелиерство и ресторантьорство*. Бургас, 1999, с.97.

## ОПРЕДЕЛЯНЕТО НА СТРАТЕГИЧЕСКИТЕ ВРЪЗКИ ПО ДЕЙНОСТИ КАТО КЛЮЧОВ ПОДХОД В КОНТРОЛИНГА

Стоянка Петкова, Ивелина Стратева

## THE DETERMINATION OF STRATEGIC ACTIVITY RELATIONS AS A MAJOR APPROACH IN CONTROLLING

Stoyanka Petkova, Ivelina Strateva  
E-mail: s.p.petkova@gmail.com

### ABSTRACT

*The authors develop further their experience as they investigate the determination of strategic activity relations as a major approach in controlling. Attention is paid to the great importance and significance of the knowledge and the system of production controlling for the survival of an enterprise in the conditions of Global Economic Changes. It is shown what could the data problems be and how they could be solved by determining the enterprise activities and then establishing a sequence between “The early warning system” and “The model of strategic relations”.*

**Key words:** *controlling, strategic activity relations, enterprise, budgeting, planning, model of strategic relations, early warning system.*

### ВЪВЕДЕНИЕ

През последните години се наблюдава характерен подход към конкретизиране и определяне на стратегическите връзки между етапите на дейностите по технологичното управление на предприятието. Стремешт е да се подобри цялостният процес на корпоративно управление, известно в практиката като контролинг. Обръща се особено внимание на стратегическото управление. Анализът показва, че за дейността на крупни и средни предприятия би било твърде рисковано мероприятие липсата на изграден стратегически мениджмънт. Най-перспективна концепция за това представлява „моделът на стратегическите връзки” по дейности, защото позволява да се приведе конкретната дейност и стратегия в достатъчно пълен набор от показатели, които фактически образуват система от стратегически контрол и управление. В статията се прави опит да се докаже полезността от обвързването на „модела на стратегическите връзки” (МСВ) с т.нар. „ранно предупредителни системи” (РПС). Изследванията в тази насока разкриват

появата на нови парадигми, концепции и инструменти, които в практиката се разпознават като ключов подход в контролинга.

### ИЗЛОЖЕНИЕ

Като особено ключови цели за предприятието се явяват подходите към подобряване на рентабилността, обезпечаване на ликвидността и повишаване на ефективността от цялостната му дейност. За постигането на тези цели за предприятието е важно да се открият правилно отделните дейности по стратегическото му управление и да се обвържат със системно прилагане на инструменти за оперативно управление. В задълженията на ръководителите на всички нива трябва да се включи оперативна дейност по възможно най-често провеждане на оперативен анализ и така по-ефективно да се използват инструментите на оперативния контролинг, за да се изпълняват все по-бързо и съвместно заложените стратегически цели. В същността на всеки вид контролинг система е заложено ориентирането ѝ към изпълняване на стратегическите цели, финансовото бъдеще и

проблемните места. С помощта на прилагане на единствено оперативни инструменти е възможно своевременно да се установи отклоняване от „набелязания път”, т.е. да не се достигне до планираната стратегическа цел. При такива случаи ръководителите на всички нива могат да проведат определен набор от мероприятия, които да се разпрострат по всички направления на отделните дейности. Най-важната стъпка към това е да се определят възможно най-детайлно стратегическите връзки по отделните оперативни дейности на предприятието, за да се постигнат главните задачи на контролния, а именно - планиране, контрол и регулиране, защото:

- посредством планирането се определя посоката на следващата счетоводна година;
- ефективната отчетност позволява да се упражни най-точен контрол в течение на счетоводната година и да се провежда оперативен анализ на причините за настъпилите евентуални отклонения;
- процесът на регулиране обезпечава поддържането на „набелязания път”.

В сегашните условия на динамични промени в стопанската дейност и пазарната конюнктура се налагат непрекъснати пренастройки в продуктовата структура, производствената програма, технологията на производствената дейност, състава на деловите партньори и клиентите. Тези условия изискват диференциране на вътрешните за предприятието дейности по вид и предназначение с оглед обезпечаване на стратегическото му управление.

Повечето учени в областта на контролинга посочват като главна причина за появата на съвременния производствен контролинг ориентацията на предприятията към информационните технологии, което води до осъвременяване на административно-производствените процеси. Това е преход на ново управленско ниво, който изисква прецизно функциониране на системите за планиране, контрол, анализ и мониторинг на цялостната производствена дейност на предприятието. Характерно за производствения контролинг е, че се намира на пресечната точка на икономическия анализ, планирането, контрола, административното счетоводство и управлението като едновременно с това трансформира управлението на високо ниво посредством интегриране, координиране и направляване на производствената

дейност на предприятието за постигането на набелязаните оперативни, тактически и стратегически цели.

Контролингът като интегрирана система от планови и контролни дейности изисква като своя предпоставка наличието на управленска информационна система, която да дава възможности за:

- въвеждането на многомерни бази данни и модели и тяхното свободно структуриране;
- структурно интегриране на различни управленски модели и методи за обработка на информацията;
- системно актуализиране на възможностите ѝ за работа в реално време;
- адаптивност и отвореност, непрекъснато съобразяване с предмета и обектите на планирането и контрола, вертикално и хоризонтално разширяване на базата от данни и модели.

Един от основните проблеми на информационното осигуряване на производствения контролинг е създаването на т.нар. “ранно предупредителна система”. Нейното предназначение е чрез специално създаден механизъм за ефективно събиране и обобщаване на информацията своевременно да достига до мениджърите на предприятието, благодарение на което те ще са в състояние бързо и адекватно да реагират на евентуалните “ранно предупредителни” сигнали за настъпване на опасност. Чрез тази система значително се подпомага процесът на управление, тъй като се обезпечава един постоянен поток от информация, с помощта на която да се “улавят” своевременно белезите на опасността много преди тя да бъде видима и осезаема. Конкретно за производствения контролинг под “опасност” се имат предвид всички неблагоприятни и непредвидени процеси, водещи до значителни отклонения в параметрите, характеризиращи нормалното протичане на целия производствен и технологичен процес. Ролята на “ранно предупредителната система” е улавянето на слабите сигнали за настъпване на опасност, както и разработването на механизъм за нейното предотвратяване или най-вече минимизиране на отрицателните последици от нейното настъпване. [1]

Създаването на “ранно предупредителна система” почива на принципа на отношението

между следните основни съставни елементи (фиг.1):

-слаби сигнали (данни) от околната среда, свидетелстващи за евентуалното настъпване на хаос (означени са с 1 на фиг.1);

-периферни елементи (датчици) за улавяне и регистриране на слабите сигнали за настъпването на криза (означени са с 2 на фиг.1);

-централен елемент за събиране, обработка и оценка на всички сигнали (означен е с 3 на фиг.1).

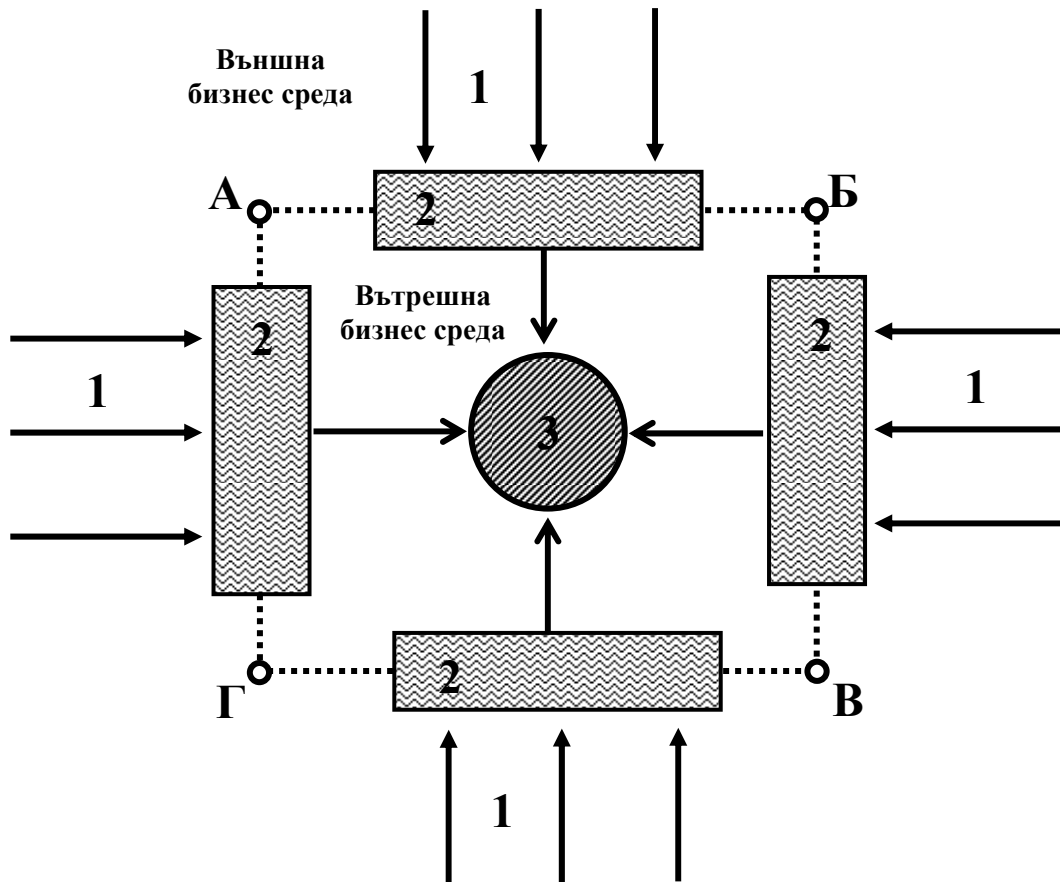
Най-общо, производствено-стопанската дейност на дадено предприятие обхваща следните четири етапа (фиг.1):

-първи етап (А-Б) - постъпление на финансовите ресурси от инвеститорите и кредиторите;

-втори етап (Б-В) - превръщане на тези финансови ресурси в производствени фактори на производството;

-трети етап (В-Г) - трансформация (комбинация) на производствените фактори и превръщането им в готови продукти или услуги;

-четвърти етап (Г-А) - обмяна на готовите продукти (услуги) чрез търговските сделки за входящи потоци финансови ресурси, последващото им разпределение от мениджърите на предприятието между инвеститори и кредитори и отново въвеждане в производството.



**Фиг.1.** Схема на съставните елементи на „ранно предупредителната система“ (РПС), обвързани с етапите на производствено-стопанската дейност на предприятието

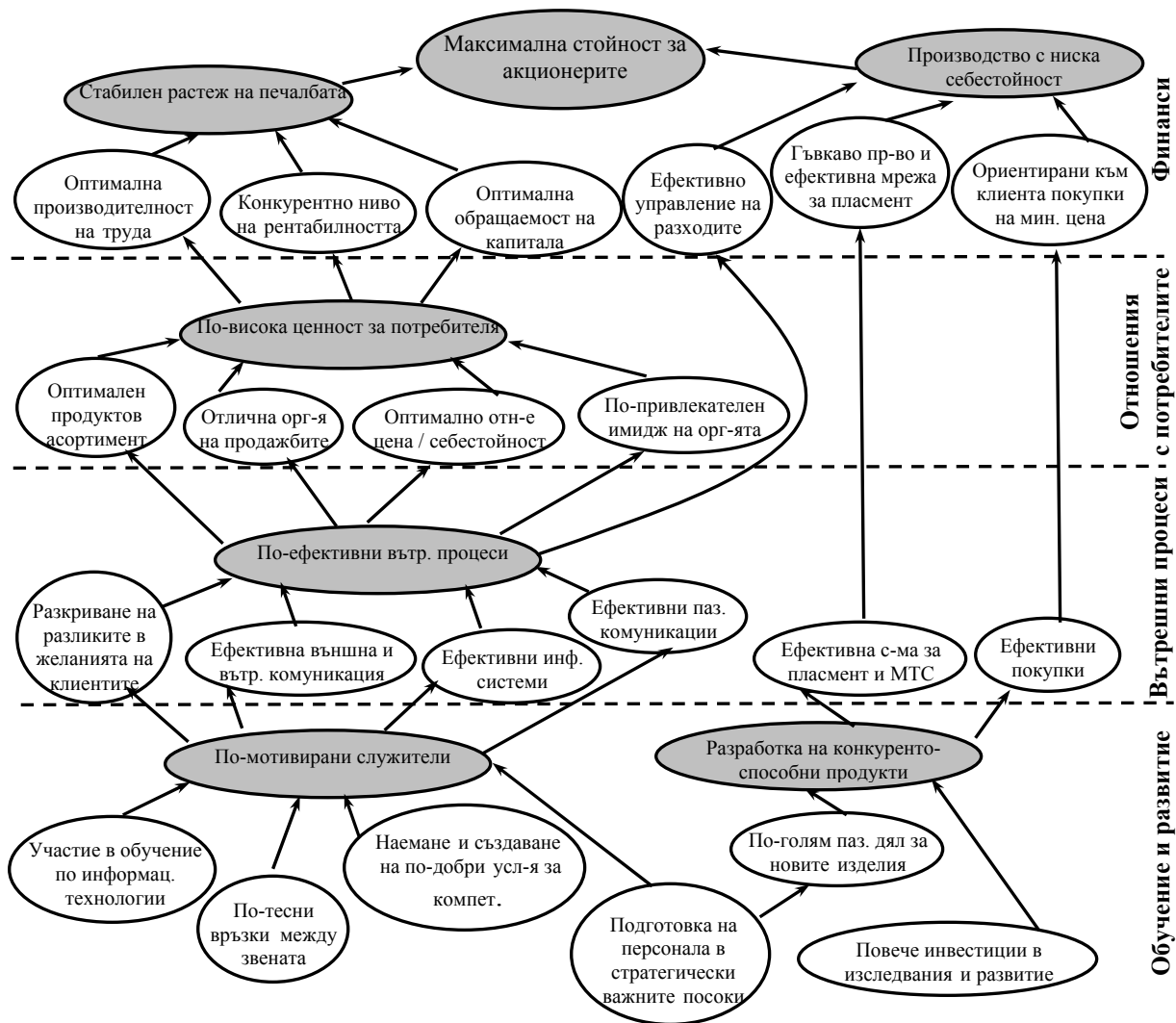
Успешното функциониране на „ранно предупредителната система“ зависи от детайлното диференциране на отделните дейности в предприятието и най-вече - от правилното определяне на честотата на замерванията до

колко ефективно се изпълняват дефинираните дейности. Затова в практиката се е доказал следният подход: оперативното ръководство да прави регулярни замервания и анализи на тези показатели в първите два етапа на производ-

ствено-стопанската дейност, а в третия и четвъртия етап тези замервания и анализи да са непрекъснато. Така се осигурява максимална ефективност на “ранно предупредителната система” за улавяне на слабите сигнали на настъпващи отклонения от набелязаните стратегически цели.

Контролинг системата в дадено предприятие трябва да се основава на изграждането на „ран-

но предупредителна система” и да се обвърже с точното диференциране на отделните му оперативни дейности; най-вече трябва да се определят стратегическите връзки между тези дейности, което ще придаде завършеност в контролинг системата; постига се, като се използва т. нар. „модел на стратегическите връзки” (фиг.2.).



Фиг. 2. Примерна схема на „модел на стратегическите връзки”

Основни характеристики на „модела на стратегическите връзки” (МСВ):

- преодолява някои практически трудности по реализацията на ключовите дейности при контролинг процесите;

- изяснява две от основните проблемни области на подбора от показатели по ключовите дейности, а именно процесите на филтрация - подбор на специфичните показатели за оценка



на дейността и клъстеризация – групиране на показателите в четири групи (перспективи);

- преобразува подхода за избор на показатели в процес на установяване на няколко ключови показатели за всяка перспектива;

- въвеждане на концепцията за “стратегическите цели”, при която се избират такива показатели, които да допринесат за постигане на целите;

- стратегическите цели се извеждат непосредствено от мисията на организацията и стратегическото планиране;

- въвежда установяването на причинно-следствени връзки между отделните показатели (фиг.2)[3];

- превръща „ранно предупредителната система” от система за оценка в система за мениджмънт на организацията [4];

- запазва основната си ориентация да подпомага мениджмънта при внедряване и реализация на стратегията;

- разглежда се като централен елемент на системата за стратегически мениджмънт;

- засилен акцент върху процеса на проектиране на система от показатели, която трябва да осигури много по-точно съответствие и съгласуваност със стратегическите цел на организацията;

- графично представяне на връзките между стратегическите цели, а не между показателите, които отразяват причинно-следствените отношения между отделните перспективи, като всички те са ориентирани към постигане на целите, отнасящи се до финансовата перспектива;

- сбито описание на целите вследствие тяхното графично представяне;

- ориентация на целите към тези, които трябва да ги осъществяват, показателите към целите;

- софтуерните системи, базирани на методологията на второ поколение от системи от финансово-икономически показатели, които имат възможност да съхраняват и обработват всички данни, свързани отчетните стойности на показателите с оглед бързата диагностика на проблемите и своевременна реакция (връзка между МСВ и РПС) [7];

- изисква отразяване на различията в работата на мениджмънта на различните звена от отделните йерархични равнища;

- отделя повишено внимание на стратегическата ориентация на отделните звена чрез последователното декомпозиране на системите от показатели на ниво бизнес-единици или по конкретни оперативни дейности;

- осъзнатите категорични причинно-следствени отношения в МСВ намаляват значението на класификацията на показателите на тип “фактор” и “причина” поради по-ясното представяне на прогнозната същност на показателите от тип “фактор”;

Основните проблеми при внедряването на МСВ са, както следва:

- определяне на приоритетите в рамките на визията и основните цели поради тяхното лошо дефиниране, липса на последователност и на съгласие сред всички управляващи;

- трудности с определянето на нормативите на показателите поради липса на отправна точка за извеждане на конкретните им значения;

- моделът на стратегическите връзки е ясен за запознатите с неговата структура, но е почти безполезен, когато се използва като източник на информация за стратегията поради липсата на достатъчно помощна информация.

- основна част от мисленето при проектирането на МСВ се отделя за описание на нейните съставни елементи [8,9];

- отразяването на причинно-следствените връзки между стратегическите цели (модела на стратегическите връзки) представлява основна част от структурата на „ранно предупредителната система” [5];

Основни характеристики на обвързването на „ранно предупредителните системи” с „модела на стратегическите връзки” като ключов подход в контролинга:

- основава се на усъвършенстваните характеристики и механизми на РПС и МСВ с оглед на по-добро функциониране и стратегическа ориентация;

- усъвършенстването е в посока на определяне на нормативите на показателите и валидиране на стратегическите цели;

- въвежда се нов елемент на контролинг процесите чрез обвързване на РПС с МСВ - стратегическите насоки, който улеснява избора на стратегическите цели и описанието на причинно-следствените връзки между тях.

Процесът на обвързване на „ранно предупредителите системи” с „модела на стратегическите връзки” включва следните основни елементи:

- стратегически насоки – вземането на рационални решения относно организационните дейности и нормативите за тях изисква предприятието да си изясни какво ще се стреми да постигне. Това означава да се посочи идеализирано в определени детайли как се вижда организацията след определен период от време [9,10].

- стратегически цели – стратегическите насоки посочват ясна и открояваща се картина на организацията за определен бъдещ период от време, но те не осигуряват подходящ фокус за вниманието на мениджмънта между настоящето и бъдещето. Това, което трябва да бъде направено и постигнато от организацията в средносрочен план, за да реализира навреме своите стратегически насоки, се установява под формата на цели или приоритети. Чрез представяне на подбрани цели в модела на стратегическите връзки екипът, отговорен за разработката на обвързването на „ранно предупредителите системи” с „модела на стратегическите връзки”, се стимулира да използва системния подход с оглед разкриване на причинно-следствените отношения между избраните цели, т.е. какво трябва да се направи, за да се постигнат очакваните резултати [11]. Приложението на този подход има за цел да гарантира, че избраните цели се допълват взаимно и че отразяват схващанията на висшето ръководство за съществуващия бизнес модел;

- модел на стратегическите връзки и перспективи – избраните стратегически цели се разпределят в четири области или „перспективи”. Долните две групи включват цели, които се отнасят до най-важните дейности като бизнес процесите, производствените цикли и производителността (перспектива – вътрешни процеси) и какво е необходимо да се направи за тези процеси, за да бъдат устойчиви и да се развиват по-нататък от гледна точка на персонала, продуктите и процесите (перспектива - обучение и развитие). Горните две групи се отнасят до резултатите от предприетите действия, т.е. как ние искаме да бъдем възприети от външните заинтересовани кръгове - общество, партньори и организации (перспектива - външни връзки) и как това ще се отрази върху финансовите резултати и

икономическата стойност (перспектива - финанси);

- показатели и програми от мероприятия – след като се уточнят целите, следва да се идентифицират и разработят показателите с оглед да се подпомогне мениджмънтът при текущия контрол на движението на организацията в посока на постигане на поставените дългосрочни цели [9]. Програмите от мероприятия представляват специални проекти с точно фиксирани начален и краен срок. Те се отнасят до отделните средносрочни цели, за да посочат проектите или необходимите действия за тяхната реализация.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Практическият опит показва, че приложението по дейности на обвързване на „ранно-предупредителите системи” с „модела на стратегическите връзки” дава материални резултати вследствие подобрената функционалност като инструмент за стратегически мениджмънт и благодарение на това се стига до по-гъвкав и ангажиран подход за планиране и развитие в рамките на по-сложните организации [2,6]. Определянето на стратегическите връзки по дейности се възприема като ключов подход в контролинга, защото подпомага разработката на обвързвани РПС и МСВ в рамките на комплексните организации [10]. Освен това, МСВ играе роля на инструмент за стратегически мениджмънт, който включва широк диапазон от мениджъри в процеса на стратегическо управление и осигурява контролните граници, както и премахва делението между формулирането и реализацията на стратегията.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Димитров, Ив., Ст. Петкова Програмна система за разработка на балансирана система от показатели – инструмент за стратегическо управление. - *Годишник на Университет “Проф. д-р Асен Златаров”*, бр. XXXIII (1), стр.151-158, Бургас, 2004
2. Петкова, Ст., Проблеми на информационното осигуряване на производствения контролинг. - *Управление и Устойчиво развитие*, том VI, София, 2002, с.192-197

3. Brewer, P., Putting Strategy into the Balanced Scorecard, *Strategic Finance*, Vol. 83 Issue 7, 2002.
4. Kaplan R.S. and Norton D.P., *Translating Strategy into Action*. HBS Press, USA,1996.
5. Kaplan R.S. and Norton D.P., *The Strategy Focussed Organisation*,. HBS Press, USA, 2000.
6. Lawrie G.J.G. and Cobbold I.M., *Strategic Alignment: Cascading the Balanced Scorecard in a Multi-National company*, 2GC Website, 2001
7. Marr B. and Neely A., *Balanced Scorecard Software Report*, Gartner, Business Review Publication, 2001.
8. Niven P.R., *Balanced Scorecard Step By Step: Maximizing Performance and Maintaining Results*, Wiley, New York, USA, 2002.
9. Olve N. Roy J. Wetter M., *Performance Drivers: A practical guide to using the Balanced Scorecard*, Wiley, UK, 1999.
10. Shulver M., Lawrie G., Andersen H., *A process for developing strategically relevant measures of intellectual capital*, Proceedings, 2<sup>nd</sup> International Conference on Performance Measurement, Cambridge, UK, 2000.
11. Senge P., Roberts C, Ross R., Smith B., Roth G, Kleiner A., *The Dance of Change: The Challenges of Sustaining Momentum in Learning Organizations*, Nicholas Brealey, UK, 1999.

Представена за печат на 10.10.2012 г.

**ВНЕДРЯВАНЕ НА МАЛКИ СТУДЕНТСКИ ГРУПИ ПО УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА  
ДЕЙНОСТТА В УНИВЕРСИТЕТ „ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ“ - БУРГАС**

Дончо Керемидчиев, Цветелин Панчев

**IMPLEMENTATION OF SMALL GROUPS OF STUDENTS IN FOSTERING THE  
ACTIVITY OF "PROF. DR. ASSEN ZLATAROV" UNIVERSITY - BURGAS**

Doncho Keremidchiev, Tzvetelin Panchev  
E-mail: keremidchiev@abv.bg

**ABSTRACT**

*This article focuses on the integration of small students' groups for improving the performance in "Prof. Dr. Assen Zlatarov" University - Burgas. Due to the limited volume of articles we publish a part of the study, which includes the opinion expressed through anonymous questionnaires to 48 third-year-students from 19, 20, 21, 22 and 23 group in "Business Management". The survey was carried out in April 2012.*

**Key words:** *small student groups for improving performance, anonymous survey, University "Prof. Dr. Assen Zlatarov" - Burgas*

**ВЪВЕДЕНИЕ**

Ядрото на „Японското управление“ са груповите форми за творческо участие. Първа такава групова форма са т. нар. „Малки групи за усъвършенстване на дейността“ (МГУД), известни в Япония под наименованието „шошудан кацудо“ или „джишо канри ундо“. В световната литература се използват наименованията „кръжоци по качеството“, групи по контрол на качеството (ГКК) или просто „дейност на малките групи“ (*small group activities*).

Тези малки групи се създават в рамките на това, което наричаме „Японско управление“ на равнище непосредствена преобразователна дейност на организацията в рамките на основните линейни звена във всяка функционална област. Имат за задача да подпомогнат процеса за решаване на проблемите в най-различни сфери – управление на човешките ресурси, качество на услугата, минимизиране на разходите, работна среда, поддръжка на материалната база и др.

Проектът включва внедряване на *Малки студентски групи по усъвършенстване на дейността* в Университет „Проф. д-р Асен Златаров“ - Бургас“ чрез екип от 217 студенти от 16 студентски групи на Факултета по

обществени науки и Техническия колеж при Университет „Проф. д-р Асен Златаров“ – Бургас. Поради ограничения обем на статията, публикуваме част от изследването, което включва личното мнение, изразено чрез анонимни анкети на 48 студенти от 19, 20, 21, 22 и 23 група на специалност „Стопанско управление“ - III курс, проведено през месец април 2012 г.

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА  
УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА ДЕЙНОСТТА  
В УНИВЕРСИТЕТ „ПРОФ. Д-Р АСЕН  
ЗЛАТАРОВ - БУРГАС**

**Предложения, свързани с управлението  
на Университета**

► Анкетите, които имат за цел да оценяват преподавателите, за нас са безполезни, защото няма възнаграждение за най-добрите и санкции за некомпетентните. По този начин преподавателите нямат стимул.

► Анкетите за оценка на преподавателите – да се оповестяват резултатите от тях и да се вземат конкретни мерки, ако няма обратна връзка.

► Анкетите за оценка на преподавателите наистина да се вземат предвид, където

трябва, а не да бъдат някаква проформа, просто ей така.

► Да се провеждат често анонимни анкети във всеки предмет при всеки преподавател относно провеждането на часовете и занятията, подобряване на структурата, отношението и преподаването в съответния час, да се изслушва мнението на студентите и да няма разделяне на низши /студенти/ и висши /преподаватели/.

► Предлагаме да има по-добра дисциплина в Университета.

► По-голяма организираност в университета като цяло.

► Повече информираност на студентите.

► По-добра вътрешна комуникация между звената в университета.

► Предлагаме събранията на преподавателите */съветите – катедрен, факултетен, академичен, б.а./* да не се насрочват по време на занятията.

► Премахване на „злокачествените“ субекти, прекаляващи с правомощията си.

► Въвеждане на кодекс за облеклото */дрескод, б.а./*.

► Също така мисля, че едно държавно учебно заведение трябва да е безплатно.

► Лекциите също да станат задължителни, както упражненията.

► Ежемесечно събрание на студенти с ръководството за споделяне на проблеми, свързани с обучението в университета и не само ...

► Студентският съвет да се занимава повече с проблемите на студентите, а не да казват само, че ще ги оправят.

► Да се засили връзката и комуникацията между членовете на Студентския съвет и самите студенти.

► Ръководството на Университета да организира срещи между студенти с висок успех и работодатели, вместо да изнася обяви по информационното табло.

► Един преподавател да преподава и лекциите, и упражненията си.

► Преподавателите да предоставят и запознават студентите със съвременната литература, която е достъпна на пазара. Самите преподаватели да се стремят да поднасят информацията на разбираем език и да бъдат със съвременен начин на разбиране.

► Актуален лекционен материал, който да бъде преподаван по разбираем начин, така

че максимално да се усвои новата информация.

► Както на лекции, така и в упражненията да се дават повече примери, а не часовете да минават под формата на диктовка.

► Повече преподаватели да изнасят лекциите си с мултимедия.

► Закупуване на проектори за представяне на презентациите. Предлагам обновяване на базата – компютрите са в окаяно състояние, липсва мултимедия.

► Повечето часове на лекции да протичат с презентации, а не да се диктува и пише.

► Упражненията да бъдат с практическа насоченост. Да има повече практика, а не да се продължава със сухи диктовки от лекциите.

► Обективно оценяване на изпитните работи, а не по симпатии и други критерии.

► Вписване на всички оценки от положително взети изпити в студентските книжки от преподавателите, а не само в изпитните протоколи.

► Актуализиране на преподавания учебен материал ежегодно, а не лекции от „време оно“.

► Късната дата на държавния изпит. Много преподаватели обясняват, че това се е прави с цел да могат студентите, които имат ликвидации, да могат да се явят на държавен изпит. Но според мен това е много несправедливо за всички останали, защото се пропускат някои срокове за магистратури. И другото е, че промеждутъкът от няколко дена между датите за ликвидация и държавния изпит предполага недобро представяне на изпита или на ликвидационния изпит.

► Предлагам датата на държавния изпит да се изтегли по-рано, за да можем да кандидатстваме в други ВУЗ-ове.

► Изтегляне на държавния изпит по-рано, за да може да се кандидатства за магистратура в другите ВУЗ-ове, а не да се плаща за служебна бележка с оценките.

► Промяна в датите на държавния изпит. По възможност да се изместят в края на последния семестър след лятната изпитна сесия преди датите, даващи възможност за кандидатстване за магистратура.

► Възможност за изнасянето на изпити с по-ранна дата по всяка дисциплина, защото има преподаватели, които не дават такава възможност на студентите.

► Да се подобри сайтът на Университета – обновяване на важната информация

(важни срокове за заплащане на такси и др.). Предлагам промени в сайта на Университета – да имаме възможност там да проверяваме оценките си. Защо ни е сайт на Университета, след като от него не можем да разберем нищо, защото информацията е стара или липсва?

► Учебните планове за всяка специалност да бъдат изнесени в сайта на Университета. */съгласно чл. 10, ал. 7 от Правилника за учебната дейност на Университет „Проф. д-р Асен Златаров” - Бургас, б.а./*

► По възможност изнасяне на учебните планове за специалностите в сайта на Университета, а не да се крият и при поискване да се твърди, че това е служебна информация.

► Може да се направи табло */в сайта, б.а./* със стъпките при настаняването в СО, защото всяко лято не знаем от къде да започнем и само ни разкарват от опашка на опашка.

► Информацията за мероприятия, събития, изпити да бъде лесно достъпна, да се изнася на определено табло за информация */в сайта, б.а./*.

► При приемането на студентите и поточно - одобряването им за класиране, да се създаде система, каквато има в Икономическия университет – Варна, а именно: да се изпращат на личния адрес на заявения интерес за кандидатстване одобрение или неодобрение.

► Да се поставят поне по още един служител в Учебен отдел и в офиса на Банка ДСК в СО 1, поне в натоварените дни, когато се записваме, плащаме общежития, внасяме наеми и т.н. Банка ДСК в общежитията да бъде предупредена за по-качествено обслужване. Да се подобри системата на Банка ДСК, за да се ограничи до минимум връщането на студентите, образуването на опашки.

► Да се постави ксерокс в Учебен отдел, който да послужи на студентите и тяхната работа.

► Право на избор за специализиране в конкретна дисциплина */предполагаме, че се има предвид специалност, както е в УНСС, б.а./* след втори курс.

► По-добра (не толкова, както сега - разпиляна) учебна програма */седмична програма, б. а./*

► По време на сесията да няма повече от един изпит в рамките на една седмица.

► По време на поправителната сесия да няма два изпита в една и съща дата и час.

► Блок лекциите и упражненията да бъдат съобразени със свободните дни на студентите.

► Информацията относно блок лекциите и блок упражненията да се изнася минимум 1 седмица по-рано.

► Предлагам промени относно блок лекциите, които имаме почти всяка седмица – да се назначат преподаватели.

► Блок лекциите да се провеждат през работните дни, когато студентите нямат занятия, а не в събота и неделя.

► Имаме библиотека, която могат да използват само първокурсниците. За по-големите курсове няма налични материали и учебници.

► Библиотеката */на ФОН, б.а./* да работи в събота през целия семестър за улеснение на студентите.

► Библиотеката да се снабди с повече учебници, за да се улеснят студентите.

► Интернетът в общежитията е под всякаква критика, ако въобще може да се нарече интернет. Не смятам, че ще струва скъпо да се сложат допълнително рутери в блоковете, след като парите, които получават от студентите на месец, не са никак малко.

► Провеждане на повече научни мероприятия извън рамките на лекционния материал. Дискутиране на важни въпроси, касаещи икономическото, политическото и социално-културното развитие на България и света.

► Предлагам да се организират дискусии между преподавателите, където да се аргументират по дадена тема. Например двама преподавателя изнасят своята аргументация. Така ние, студентите, ще можем да се научим как да защитаваме своите тези, мнения на едно по-високо интелектуално ниво, когато бъдем назначени на дадена позиция. Също ще се научим как да боравим правилно с термини, изкази, които са типични за даден отрасъл, ще се научим да комуникираме на по-високо ниво.

► Дискусия между преподавателите по тема, която вълнува студентите.

► Да се водят повече политики и известни личности, които да изнасят лекции пред студентите.

► Да се допускат и канят различни организации, фирми от бизнеса по време на лек-

ции, а не само да се слуша лекционен материал.

▶ Да се намали ликвидационната такса. Намаляване на таксите за ликвидация.

▶ Даване на възможност на всеки отделен студент сам да избира избираемите дисциплини.

▶ Проверка на оценките по електронен път.

▶ Да не се допуска некоректно и непрофесионално поведение на някои преподаватели към студентите.

▶ Да се изкорени по някакъв начин от преподавателите, че учим само тяхната дисциплина.

▶ Да се улеснят работещите студенти. Да се подкрепят по някакъв начин от преподавателите спрямо отсъствията от занятия, невъзможност за справяне с дадена задача в срок и т.н.

▶ Да има повече информация за студентите, които желаят да се запишат втора специалност. Защото голяма част от студентите в Университета нямат представа, че имат такава възможност.

▶ По-голяма толерантност към студентите, които работят, а не някаква казармена дисциплина и присъствие само в определени дни и часове по групи. Тези хора, които работят, наистина нямат възможност да посещават определени упражнения по дни и часове, докато тези, които имат възможност да ги посещават и нямат трудови ангажменти, спят в общежитията.

▶ По-голям брой текущи оценки, а не всички предмети да са в изпитната сесия. Ако студентът се е постарал и учил през семестъра, да може да се освободи от изпит.

▶ Да се взема предвид мнението на студентите по въпроси от всякакво естество.

▶ В учебния процес да се канят гост-преподаватели от другите ВУЗ-ове.

▶ Един преподавател да не преподава по 5 – 6 – 7 предмета */учебни дисциплини, б. а./*. Той не може да е „гуру“ на науките.

▶ По-голяма степен на информираност на студентите относно различни мероприятия – конференции, студентски програми за обмяна на опит, срещи с гости от други университети.

▶ Засягане на изучаваната материя по съответната дисциплина в дълбочина.

▶ Възможности за провеждане на практически опити (по примери и ролеви игри) в отделните часове за този тип занятия.

▶ Часовете в учебните дни да бъдат разпределени така, че да има заетост във всички учебни дни, а да не се претоварва учебният график, т. е. по-малък брой часове за сметка на повече учебни дни.

▶ Повечето занятия да протичат в обяснение на най-важната част от материята, а не в подробни исторически данни и подробни записки, протичащи с диктовка.

▶ Повече стимули за студентите с висок успех.

▶ По-голям контрол на присъствието на студентите в занятията – стимули за присъстващите редовно.

▶ Занятията да карат студентите да разсъждават, а не материалът да се „сервира“ наготово.

▶ Да бъдат издавани учебници по всяка дисциплина, тъй като не всеки студент има възможност да присъства на лекции.

▶ Преподавателите да обясняват повече, отколкото диктуват.

▶ При разказването на дадена тема да се дават повече примери от житейския опит в дадената сфера.

▶ Повече възможности за практически наблюдения и работа в съответната изучавана специалност.

▶ Точни, ясни и правилно структурирани, обективни и регламентирани критерии за оценка. Максимално да се пренебрегне */елиминира - б. а./* възможността от личностна субективна оценка.

▶ Нормално ли е до IV курс */включително/* да караме физическо възпитание, а да нямаме часове по английски/немски език. Вместо да „тропкаме“, може да имаме занятия по език, или да се занимаваме по-задълбочено с компютърни програми.

▶ Задължително обучение по английски език за всички специалности през четирите години на обучение.

▶ През всичките години на обучението да се изучава език.

▶ Възможност за формиране на групи за изучаване на втори език от студентите.

▶ Според мен спортното ниво на Университета е занижено и трябва да се обърне внимание на това. Мисля, че всеки ден трябва да има физическо натоварване, защото ако физически сме стабилни, ще подобрим нашите психически и умствени качества. Трябва да има игри с преподаватели и студенти срещу преподаватели и студенти.

► Ще бъде добре да се направят игрища в повече за различните видове спорт, а защо не и плувен басейн.

► Да се изгради голям спортен комплекс за студентите.

► Графикът по дисциплината „Физическо възпитание и спорт” да бъде съобразен със седмичната програма.

### **Предложения, свързани с учебния процес във Факултета по обществени науки**

► В компютърната зала във ФОН не всички компютри разполагат с необходимите им програмни продукти и не можем да работим всички, а се изчакаме. А компютърната зала в библиотеката на СО 3 е неизползваема поради старите и „бавни” компютри. Не всички студенти разполагаме с налични лаптопи /да не говорим, че на някои им бяха откраднати/.

► Университетът да съдейства повече за намиране на стаж на студентите.

► Да се ограничи броят на изпитите от типа „Напишете тема” и да се наблегне на тестовата форма на изпитване.

► Предлагам да се премахне системата „събиране на подписи”, защото тя представлява сериозно предизвикателство за работещите студенти, а голяма част от студентите са длъжни да работят.

► Предлагам да бъде променен работният процес на преподавателите и учебният процес на студентите. Трябва да има повече време за комуникация между студенти и преподаватели.

► Материалът, който се преподава на лекции и упражнения, да се онагледява с действителни примери.

► Учебните дисциплини като „Счетоводство” и „Математическо програмиране” да се провеждат в компютърни зали, за да могат студентите да се обучават практически с актуалните за дисциплините програми.

► Предметите, които се изучават, да бъдат тясно специализирани и насочени изцяло за подобряване квалификацията на студентите, като се премахнат дисциплини като „УПОД”, „Основи на индустриалните технологии” и „Стокознание” от учебния план на специалностите „Маркетинг” и „Стопанско управление”.

► Разработване на специализирани отдели според специалността, където студен-

тите да получават практически знания за дисциплината, която изучават.

► На лекции да се диктува по-малко, т.е. да се дават повече примери от реалността, както и да има повече презентации.

► Да има повече практика или поне студентите да се водят в предприятия, в които евентуално може да работят след това, за да видят как се процедира и работи в дадена организация.

► Да се осъществяват повече практически задачи, в по-напредналите курсове и специализирани предмети да се провеждат срещи, да се посещават фирми, да се наблюдава тяхната работа, да се осъществява контакт между студенти и висши кадри в сферата на туризма и икономиката.

► Да съществува постоянен контакт между студент и преподавател относно информация, консултация, препоръка или съвет за работата му в дадената дисциплина.

► При оформяне на крайната оценка по дадена дисциплина да се вземат предвид също и присъствията и отсъствията на студента.

► Лекционният материал, който се преподава, да е с по-голяма практическа насоченост. Теоретичните знания не са всичко, но те са база и студентите трябва да се обучават как да я използват в практиката.

► Да се повиши процентът на дисциплините, по които можеш с усърдна работа през семестъра да се освободиш от изпит.

► Промяна в начина на провеждане на лекциите, за да станат по-посещавани. Да се въведат мултимедии, а лекционният материал да не се преподава по досегашния начин.

► Да се канят личности от бизнеса по време на лекции, като се дават за пример. За нас, студентите, това е от голямо значение, тъй като виждаме и друга гледна точка.

► Актуализация на учебните предмети /учебни планове, б. а./ с по-иновативни и полезни за студента предмети /учебни дисциплини, б. а./.

► Повече практически задачи по време на учебния процес.

► Изучаване на по-тясно специализирани предмети /учебни дисциплини, б. а./.

► Изпитите на всяка една група от дадена специалност да са строго определени за нея. Целта е по-малко преписване на изпита.

► Включване на задължителни практически упражнения, стажове и посещения на предприятие, организации, компании.



▶ Представяне на по-съвременен материал и повече примери от практиката.

▶ Възможно по-единен критерий за оценяване.

▶ По-голям обем практически задачи, ролеви игри, казуси и др. подобни.

▶ Възможност за повече изяви тип конференции.

▶ Не мисля, че е коректно да ни се заявява от доцентите и професорите, издали собствени учебници, /с цялото ми уважение към труда им/, че не е задължително да се купуват, а когато посещаваме лекциите им, да се окаже, че всичко е описано в учебника така, че на лекции накратко ще ни се обясни.

▶ В часовете, определени за лекции, поне една седмица/един час да гостува човек, свързан пряко с бизнеса, за да можем да се докоснем до същността на материала, който учим.

#### **Предложения, свързани с подобряване на материалната база на Университета**

▶ В двора на общежитията могат да се поставят повече скамейки, за да се подобри като цяло неговото състояние, тъй като има неизползвани зони в него.

▶ В общежитията междублоковото пространство да се озелени с райграс и да се коси периодично. Да се залесят вечно зелени дръвчета, с което ще бъде по-приятно преминаването и така ще се приближим до европейските университети.

▶ Макар че живея в общежитие, не съм доволна от вътрешния ред, защото се нарушава много лесно. За това не са виновни портиерките, а това, че слагат жени на зряла възраст за нощните смени. Посещенията на външни лица след 22 ч. продължават и най-интересното е, че няма кой да направи забележка, защото упълномощените за това лица /визирам членовете на Студентския съвет и отговорниците на етажите/ са присъстващи на т. нар. „купони”.

▶ Премахване на забраната за вечерен час на студенти от общежитията. Да бъде валидна само за хора извън общежитието.

▶ Времето за посещения в общежитията да бъде удължено /вечер/.

▶ Да се увеличи контролът върху хигиената в сградите на университета, в частност - в тоалетните и столовата.

▶ По-голям контрол относно хигиената в стола.

▶ Да има специални асансьори в Университета за хората в неравностойно положение.

▶ Студентските общежития да имат външна аварийна стълба при възникване на бедствия и аварии.

▶ Крайно време е да се подобрят условията за живеене в общежитията – цялостен ремонт. Смяна на вратите на стаите в общежитията. Вратите на баните са целите раздути и мухлясали, дори не могат да се затварят.

▶ Подобряване на състоянието, дисциплината и сигурността в студентските общежития. В общежитията да се поставят камери за видеонаблюдение на всеки етаж.

▶ Паркингът в общежитията за студенти трябва да бъде безплатен.

▶ Обстановката в стаите на Университета е крайно неблагоприятна – налага се ремонт.

▶ Да се ремонтират асансьорите в общежитията.

▶ Да се поправи ел. мрежата в студентските общежития.

▶ Предлагам зала 407 /ФОН/ да се използва в краен случай през зимата, понеже е непоносимо студено. Да се отопляват добре зали 127, 316 и 407.

▶ Да се подобрят хигиената и условията в студентския стол.

▶ Да се подмени осветлението във ФОН, защото е недостатъчно.

▶ Поставяне на помпи, които да „изкачват” топлата вода до горните етажи на общежитията.

▶ Да се поставят алуминиеви дограми навсякъде.

▶ Подмяна на масите и столовете в залите, където се провеждат занятия.

▶ Подобряване и ремонт на салона, в който се провеждат часовете по спорт във ФОН.

▶ Да се обърне внимание на ел. инсталацията в СО, защото има оголени кабели в стената и изгорели контакти.

▶ Да се изгради по-голяма фитнес зала, свободно достъпна за всички студенти.

▶ Във ФОН да сменят щорите.

▶ Смятам, че общежитията са повече от мизерни и цени като 80-90 лв. са прекалено високи. В софийските общежития стаите са почти като хотелски, и то на половин цена.

► За по-специфичните предмети да се изградят специални кабинети, в които да се преподава на студентите.

► Премахване на старите осветителни тела в големите зали.

► Да се подобри визията на Университета – ремонт на сградата, стопанисване на парка и прилежащите сгради.

► Да се поставят сапуни и тоалетна хартия в тоалетните.

### ИЗВОДИ

1. Студентите са проявили сериозно отношение и са направили актуални и комплексни предложения за подобряване на дейността в Университет „Проф. д-р Асен Златаров” – Бургас.

2. Предложенията бихме разделили на две групи:

-предложения, които не са свързани с големи финансови средства, а изискват управленска воля за реализирането им;

-предложения, чиято реализация изисква много пари.

3. Съвместно със студентите ще продължим работата си по проекта, като фокусираме усилията си върху реализацията на предложе-

нията, неизискващи големи финансови разходи.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Благоев, В. Маркетинг. София, International University, 2003.

2. Желев, С. Маркетингови изследвания. София, Тракия-М, 2002.

3. Картър, Ф., Психометрични и IQ тестове. София, Locus, 2012.

4. Котлър, Ф., Дж. Каслионе. Хаотика (Мениджмънт и маркетинг в епохата на турбулентността). София, Локус Пъблишинг ЕООД, 2009.

5. Ригио, Р., Въведение в индустриалната/организационната психология. С., Диллок, 2006.

6. Стефанов, Н., Д. Керемидчиев. Управление на човешкия фактор в организациите – модели и практика. София, Институт по стратегическо управление, 2011.

7. <http://bgjapanology.blog.bg/technology/2010/03/03/koncepciiia-kaidzen.503839>

8. <http://tuj.asenevtsi.com/Lean/L016.htm>

9. [http://www.sme.government.bg/?page\\_id=699](http://www.sme.government.bg/?page_id=699)

10. <http://www.mlsp.government.bg/bg/docs/npdz-2012.pdf>

## СИСТЕМА ЗА ПОДПОМАГАНЕ НА РЕШЕНИЯТА ПРИ УПРАВЛЕНИЕТО НА ПРИХОДИТЕ В ХОТЕЛИЕРСТВОТО

Иван Димитров

### REVENUE MANAGEMENT DECISION SUPPORT SYSTEM IN THE HOSPITALITY

Ivan Dimitrov

E-mail: [ivan\\_dimitrov@btu.bg](mailto:ivan_dimitrov@btu.bg)

#### ABSTRACT

*The paper presents a decision support system in the field of hospitality revenue management. Three models for maximizing the expected revenue have been discussed. The system helps hotel manager to make optimal bookings decisions.*

**Key words:** *revenue management, booking limit, expected marginal seat revenue, decision support*

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Един от характерните проблеми, с който се сблъсква хотелският мениджмънт, е да се определи на каква цена да се предложи дадена хотелска стая и на кои клиенти, така че да се максимизират очакваните приходи. В този контекст при предлагането на хотелски стаи трябва да съществува възможност за разграничаване на клиентите в отделни групи с цел определяне на различни цени за всяка една от тях. Например някои от клиентите са готови да платят по-висока цена в сравнение с други поради различия в тяхната ценова чувствителност. В повечето случаи клиентите, които са решили да ползват услугата сравнително по-късно, са готови да платят по-висока цена от средната. В тази връзка мениджърът на хотела може да разработи различни ценови класове (категории). Ценовият клас представлява група клиенти, които плащат една и съща цена, като целта е очакваната стойност на приходите от всички групи да бъде максимална. Един от подходите за постигане на тази цел е да се определят оптимални резервационни лимити. Резервационният лимит посочва максималния брой на резервациите, които могат да се направят за определен ценови клас.

Представеният проблем се характеризира с висока степен на сложност и може да се разг-

леда в различни аспекти [3]. Например, клиентите могат да резервират (заплатят) хотелска стая предварително или да отменят направените резервации, преди да ползват продукта. Хотелът също така може да е задължен да възстанови сумата, платена от клиента. Когато клиентите отменят резервации, хотелът може да реализира загуби, в случай че стаите не се резервират отново за освободените дати. Друг аспект на проблема са свръхрезервациите и дублирането на стаи. Ако в момента, когато стаите трябва да бъдат заети, има по-голям брой резервации, отколкото са наличните стаи (т.е. дублиране), хотелът ще трябва да откаже на някои клиенти ползването на услугата, поради което ще трябва да възстанови платените от тях средства и да ги компенсира поради това, че не са получили обещаната услуга. Третият аспект произтича от рисковете, свързани с точността на оценката - кога, на кои клиенти и какви количества стаи следва да бъдат продадени, които могат да доведат до по-малък обем продажби и по-ниски приходи.

Решаването на този многоаспектен проблем е предмет на теорията на управлението на приходите или на управлението на приходите от нетрайни активи [15]. В тази теория са разработени множество математически модели за решаване на определени проблемни ситуации [11].

Основна задача на управлението на приходите е да посочи възможности за увеличаване на приходите при продукти, които са нетрайни и се произвеждат в ограничено количество поради това, че капацитетът за тяхното производство е ограничен. Друго определение на задачата на управлението на приходите е да осигури продажба на подходящия продукт на подходящата цена и на подходящия клиент [13].

За да се приложи успешно теорията на управлението на приходите, продуктът трябва да има следните характеристики [9, 15]:

1. Продуктът е "нетраен". Това означава, че съществува момент от време, в който продуктът е наличен за ползване, а след него той вече не е на разположение или е негоден за употреба. Ако една стая се резервира за определена дата, тя не може да се резервира два пъти. Ако стаята не бъде продадена на дадена дата, след тази дата приходите от нея за тази дата са безвъзвратно загубени.

2. Продуктът позволява сегментиране на пазара. Клиентите на продукта могат да се разграничат на специфични групи и могат да се определят различни цени за всяка група. Една част от клиентите са готови да платят по-висока цена в сравнение с друга, което се дължи на различната им ценова чувствителност. Повечето клиенти, които са пожелали по-късно да ползват продукта, обикновено са готови да платят по-висока цена от средната. Например към тях спадат бизнес клиентите, тъй като при тях потребността от стая се появява краткосрочно.

3. Продуктът може да бъде продаден предварително. Клиентът има възможност да направи предварителна резервация (напр. на хотелска стая).

4. Продуктът е в ограничено количество. Наличното количество от продукта е точно определено и не могат да се добавят (произведат, доставят) допълнителни количества за кратък период от време поради високите инвестиции, които са необходими. Например, изграждането на допълнителни хотелски стаи изисква много време и средства.

5. Ниските променливи разходи за единица продукт. При продажба на една допълнителна единица от продукта не възникват големи допълнителни разходи и получените приходи могат да се разглеждат като печалба. Поради това се препоръчва да се извършва продажба на продуктите, дори и на по-ниски цени, ако има ненатоварен капацитет.

6. Търсенето на продуктите варира във времето. Това се дължи на неопределеността на търсенето.

Продуктите, които притежават тези характеристики, могат да се предлагат на различни ценови нива, през различни периоди от време. Това от своя страна поражда два въпроса [11]:

Какви количества продукти и на какви ценови нива трябва да се предлагат?

Кога трябва да се предлагат продуктите от съответните ценови нива?

Поради неопределеността на търсенето съществува риск от два вида потенциални загуби, а именно [11]:

Загуби на продажби

Този риск съществува при решения за отлагане на по-ранната продажба на продукта на по-ниска цена с цел да се получи по-голяма печалба, като се продаде по-късно на по-висока цена. Ако на по-късен етап обаче търсенето е по-слабо от очакваното, тогава няма да може да се продаде желаното количество продукти, поради което ще се загуби (пропусне) определен обем на продажбите.

Загуби на приходи

Този риск съществува при решения за по-ранна продажба на продуктите на по-ниска цена с цел да не останат непродадени продукти. Ако на по-късен етап обаче се появи по-голямо търсене на продуктите, те няма да могат да бъдат продадени на по-висока цена, поради което ще се загубят (пропуснат) приходи.

За успешното решаване на посочените проблеми е необходимо хотелският мениджмънт да използва подходящ инструментариум, който да го подпомага при вземането на съответните решения. В тази връзка в статията е представена система за подпомагане на решенията при управлението на приходите (СПРУП) в хотелиерството, разработена в средата на MS Excel, като функциите на системата и алгоритмите на математическите модели са реализирани на VBA.

Главната задача на тази система е да се определят лимитите (границите) за броя на резервациите за различните ценови категории, като се използват данни, предоставени от управителя на хотела. Необходимите данни са в зависимост от избрания модел.

## ИЗЛОЖЕНИЕ

### 1. Математически модели в системата за подпомагане на решенията при управление на приходите

В системата за подпомагане на решенията при управлението на приходите се прилагат три математически модела. В тази връзка в тази точка ще бъдат разгледани особеностите на използваните модели, ще бъде представен подробно всеки един модел, като се опише неговата математическа логика, и ще бъдат конкретизирани допусканията, които стоят в основата на моделите.

#### 1.1. Особенности на използваните модели

В СПРУП се използват следните модели:

- статичен модел EMSR (Expected Marginal Seat Revenue) - очакван маржинален приход от едно място;

- динамичен модел EMSR;

- модел на Чатуин (Chatwin).

Хотелиерският бизнес се отличава със следните характеристики:

- разполага с постоянен (ограничен) капацитет. Това означава, че броят на хотелските стаи е фиксиран;

- предлаганите продукти са дискретни. Количеството продукти може да се изрази с цели числа. Хотелската стая е обособена единица и броят на хотелските стаи се изразява с цели числа;

- търсенето на продуктите е вероятно. Търсенето на хотелска стая е несигурно и може да се моделира с функция на разпределението.

Използваните модели се характеризират със следните особености [11]:

- динамичният модел EMSR и моделът на Чатуин могат да се използват за няколко периода от време, преди момента на потребление на продукта, поради динамичния си характер. Това не се отнася за статичния модел EMSR;

- статичният и динамичният модел EMSR предполагат, че трябва да бъдат направени всички възможни резервации, преди да може да се направи резервация в по-висока ценова категория;

- моделите EMSR прилагат ценови класове, номерирани от 1 до N в посока на намаляване на цената, така че  $f_1 > f_2 > \dots > f_N$ . При модела на Чатуин, когато денят на ползване на продукта приближава, последователността може да бъде обратна;

- моделът на Чатуин може да взема предвид възможните анулиации.

Базовите променливи, използвани в представените модели, са:

- разполагаме капацитет (C);

- общ брой на ценовите класове (N);

- цена за клас i - ( $f_i$ );

- търсене през периода за клас i - ( $R_i$ );

- резервационен лимит за клас i - ( $b_i$ ).

#### 1.2. Статичен модел EMSR

Чрез този модел се изчисляват очакваните маржинални приходи от едно място (EMSR) за всеки ценови клас [11]. Това е очакваното увеличение на приходите, след като се повиши резервационният лимит за даден ценови клас с една единица. EMSR се пресмята по следната формула:

$$EMSR_i(b_i) = f_i \cdot P(R_i > b_i) \quad (1)$$

Увеличаването на резервационния лимит  $b_j$  за ценови клас j е икономически изгодно дотогава, докато очакваните приходи от всяка единица от високия ценови клас станат по-големи или равни на приходите от една единица от по-ниския ценови клас-EMSR; ( $b_i \geq f_j$ ).

Броят на единиците, които са блокирани (забранени за предлагане) за ценови клас j (по-ниския ценови клас), т.е. не могат да се предлагат на ценово равнище j, а са достъпни само за клас i (по-високия ценови клас), се задават като  $S_j^i$ . Ако  $S_j^i = 0$  при  $i \leq j$ , това означава, че не е целесъобразно да се блокират (да се запазят) единици за по-високите ценови класове. Оптималната стойност на  $S_j^{i*}$  се достига, когато EMSR<sub>i</sub> се изравнява с цената на по-ниския ценови клас j:

$$EMSR_i(S_j^i) = f_i \cdot P(R_i > S_j^i) = f_j \quad (2)$$

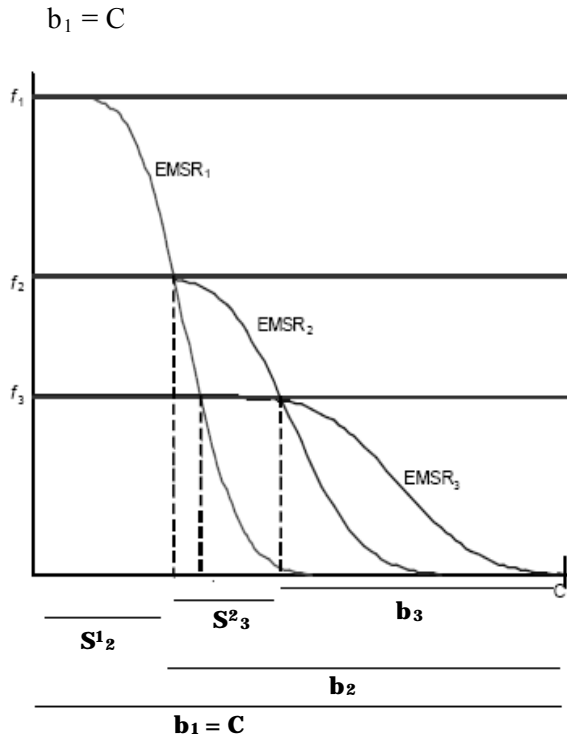
за  $i < j, j = 1, \dots, N$

Оптималните стойности са показани на фигура 1. Резервационният лимит  $b_i$  се определя, като от общия капацитет се извадят единиците, които са достъпни само за по-високите ценови класове -  $S_j^i$ :

$$b_j = \max\left(0, C - \sum_{i < j} S_j^i\right) \quad (3)$$

Резервационните лимити според фигура 1 се определят, както следва:

$$\begin{aligned} b_3 &= C - (S_3^2 + S_3^1) \\ b_2 &= C - S_2^1 \end{aligned}$$



Фиг. 1. Определяне на резервационните лимити

Графиката показва, че целият капацитет описва резервационния лимит на най-високия ценови клас, който съдържа всички лимити на по-ниските ценово класове. Това е подход на вложеното формиране на класове. Предимството на това разделяне е, че то е по-гъвкаво, ако се появят неочаквани промени в очакваното търсене на по-високите ценово класове.

### 1.3. Динамичен модел EMSR

Това е специална модификация на модела EMSR, която се използва за няколко периода от време, преди продуктът, в този случай - една хотелска стая, да бъде достъпен.

Основната променлива, използвана от този модел, е сумата на запитванията за резервации между моментите  $t$  и  $0$ , в рамките на които продуктът е достъпен -  $R^t_i$ .  $EMSR_i$  - за всеки ценови клас за период  $t$ ; може да се дефинира като:

$$EMSR_i^t(b_i) = f_i \cdot P(R_i^t > b_i) \quad (4)$$

Оптималните стойности за  $S^i_j(t)$  за времеви период  $t$  се определят по следния начин:

$$EMSR_i^t(S^i_j(t)) = f_i \cdot P(R_i^t > S^i_j(t)) = f_j \quad (5)$$

за  $i < j, j = 1, \dots, N$

За да се определят резервационните лимити, трябва да бъде взет под внимание броят на вече направените резервации за ценови клас  $i$ . Тази сума може да се представи с нова променлива  $a^t_i$ . В този случай може да се използва следната формула:

$$b_j(t) = \max\left(0, C - \sum_{i < j} S^i_j(t) - \sum_{i < j} a^t_i, \sum_{k \geq j} a^t_k\right) \quad (6)$$

Изразът  $\sum_{k \geq j} a^t_k$  посочва броя на направените резервации към момент  $t$ , което включва ценови клас  $j$  и всички по-ниски ценово класове, и може да се разглежда като минималната стойност на резервационния лимит.

### 1.4. Модел на Чатуин

Характерно за този модел е, че може да отчита анулираните резервации. Винаги съществува вероятност клиентите да анулират направените резервации преди датата на ползване на хотелската стая [11].

Този модел използва нова променлива  $r$ , която отразява броя на приетите резервации и може да приема стойности  $\{0, 1, 2, \dots, R\}$ , където  $C \leq R \leq \infty$ . Отново има  $N$ -брой ценови класове, но липсват ограничения за размера на цената за всеки ценови клас. Например, цените не трябва да се увеличават, когато приближава денят, в който стаята може да бъде предоставена за ползване.

Клиентите могат да отменят резервацията си и да получават парите си (или част от тях) обратно. Ако анулацията е в период  $i$ , тогава те получават сумата  $h_i$ . Съществува също вероятност броят на приетите резервации да надвиши капацитета. В този случай продуктът не може да бъде предоставен на някои клиенти, поради което те получават парите си обратно плюс определена компенсация. Размерът на компенсацията  $g(x)$  е функция на броя на клиентите, които имат право на компенсация ( $x$ ). Тази функция е нарастваща функция, където  $g(0) = 0$ .

Друга променлива, която ползва модела, е  $V_i(r)$ . Тя посочва максималната стойност на очакваната печалба  $i$  периода, преди продуктът да бъде достъпен, когато към момента са приети  $r$  резервации. С помощта на тази информация може да се изведе израза  $V_0(r)$ . Той изразява печалбата в момента, когато продуктът стане наличен - има  $r$  приети резервации.

$$V_0(r) = \begin{cases} 0 & r \leq C \\ -g(r-C) & r > C \end{cases} \quad (7)$$

Във всеки от периодите  $N$  могат да се наблюдават три процеса:

1. Постъпване на заявки за резервация.
2. Вземане на решение дали да се приемат тези заявки.
3. Отмяна на направени резервации.

Този модел работи с динамични вероятности. Системата променя състоянието спрямо вероятностите, които зависят от разпределението на заявките за резервации и разпределението на анулациите за всеки ценови клас [5].

За моделиране на броя на резервациите се използва непрекъснато разпределение, тъй като са цели числа. Главното предимство е, че моделите на пространства от непрекъснати състояния позволяват теоретични решения при по-голямо разнообразие от допускания за разпределението на търсенето и анулациите. Тъй като броят на стаите е обикновено голям, може да се използва безпроблемно апроксимация на пространството от непрекъснати състояния в пространство на дискретните състояния, което позволява значително по-прост анализ [4].

Една от тези преходни вероятности е  $p_i(\mathbf{r}, \mathbf{t})$ , която посочва вероятността от пристигането на  $\mathbf{t}-\mathbf{r}$  заявки в периода  $\mathbf{i}$ , като се има предвид, че в началото на този период е имало  $\mathbf{r}$  заявки.

След получаването на заявките за резервация трябва да се вземе решение колко от тези  $\mathbf{t}-\mathbf{r}$  заявки ще бъдат приети. Ако се приемат  $\mathbf{s}-\mathbf{r}$  заявки, тогава ще се получи общ брой  $\mathbf{s}$  на приетите резервации, където за  $\mathbf{s}$  е валидно ( $\mathbf{r} \leq \mathbf{s} \leq \min\{\mathbf{t}, \mathbf{R}\}$ ).

Ако  $\mathbf{s}$  е броя на приетите запитвания преди анулациите, а  $\mathbf{r}$  е броят на приетите заявки след анулациите, тогава  $q_i(\mathbf{s}, \mathbf{r})$  посочва вероятността да се премине от стойност  $\mathbf{s}$  към стойност  $\mathbf{r}$  поради наличието на анулации. Тук се допуска, че за всеки клас и за всеки период делът на резервациите, които се отменят в този клас в рамките на периода е независим от броя на резервациите в този клас непосредствено преди анулациите [5].

Освен  $V_i(\mathbf{r})$  се използват и други променливи за отразяване на очакваните стойности, а именно:

-  $U_N(\mathbf{r}, \mathbf{t})$  – максимална стойност на очакваната печалба за период  $\mathbf{i}$ , когато в началото на

този период са приети  $\mathbf{r}$  заявки, а през периода са постъпили  $\mathbf{t}-\mathbf{r}$  заявки. Това уравнение "определя" колко от постъпилите  $\mathbf{t}-\mathbf{r}$  заявки ще бъдат приети;

-  $v_N(\mathbf{s})$  – максимална стойност на очакваната печалба за период  $\mathbf{i}$ , ако е имало  $\mathbf{s}$  приети заявки преди постъпването на анулациите.

Ако се изхожда от дефиницията за  $V_0(\mathbf{r})$  и описаните по-горе променливи, могат да се изведат три рекурсивни уравнения от динамичното програмиране за провеждане на изчисленията обратно на хода на времето.

За анулации:

$$v_i(s) = \sum q_i(s, r)(V_{i-1}(r) - (s-r) \cdot h_i) \quad (8)$$

За решение за резервация:

$$U_i(r, t) = \max_{r \leq s \leq \min\{t, R\}} \{v_i(s) + (s-r) \cdot f_i\} \quad (9)$$

За запитване за резервация:

$$V_i(r) = \sum_{t \geq r} p_i(r, t) \cdot U_i(r, t) \quad (10)$$

Когато се определя оптималния резервационен лимит за даден ценови клас, стойността на  $\mathbf{s}$  от второто уравнение трябва да се определи така, че функцията да има максимум при спазване на ограничението от  $\mathbf{r} \leq \mathbf{s} \leq \min\{\mathbf{t}, \mathbf{R}\}$ .

### 1.5. Основни допускания

При разработката на инструментариум за определяне на резервационните лимити, при които се получава максимална стойност на очакваните приходи, трябва да се посочат и базовите допускания при неговото функциониране [5, 11]. Те могат да се обособят в няколко категории, отнасящи се за всички модели или отразяващи спецификата във всеки един модел.

*Общи допускания*

- всички хотелски стаи са еднакви и няма ценови разлики поради различия в стаите;
- капацитетът е постоянен;
- продуктите са дискретни и могат да се изразят чрез цели числа;
- търсенето на продукта в определен период е вероятно и независимо от други периоди;
- възможни са няколко ценови класове (повече от два);
- времевият параметър е дискретен (динамични модели);
- Броят на резервациите е нормално разпределен.

### Статичен и динамичен модел EMSR

- продуктите от по-ниските ценови класове се продават първи.

#### Модел на Чатуин

- съществува възможност за отмяна на резервации;

- броят на заявките за резервация, направени през даден период, е нормално разпределен, и е характерен само за периода;

- за всеки клас и за всеки период делът на анулираните резервации в този клас през този период е независим от броя на резервациите в този клас непосредствено преди анулациите [5];

- делът на анулациите през съответния период е нормално разпределен [5];

- клиентите заплащат цената, когато правят резервация, и получават компенсация, когато направят анулация;

- разходите на хотела при връщането на клиенти е функция  $g(x)$ , където  $x$  е броят на отхвърлените клиенти, а  $g(x)$  е растяща функция [5]. Функцията, която се използва в системата, е линейна и растяща - от вида:

$$g(x) = a \cdot x \cdot \text{най-високата цена}$$

## 2. Софтуерна система за подпомагане на решенията при управлението на приходите в хотелиерството

### 2.1. Функции на системата

Основната функция на системата е да определи резервационните лимити за различните ценови класове и очаквания размер на приходите, произтичащ от така определените лимити. Друга функция е потребителят да може да разглежда данните от предишни резервации, за което е създадена база от данни.

Изчисляването на резервационните лимити и очакваните приходи зависи от избрания модел. Потребителят може да избере модел в зависимост от наличната информация за резервациите. Резултатът от използването на различни модели може да се съхрани в различни бази данни и по-късно да бъде извлечен. Всеки модел разполага със собствена база данни.

Пресмятането със статичния модел EMSR изисква въвеждане на следните данни:

- общ капацитет (брой стаи);
- брой на ценовите класове;
- цена за всеки ценови клас;
- средно търсене за периода;
- стандартно отклонение на търсенето за периода.

Пресмятането с динамичния модел EMSR изисква, освен предходните данни, и въвеждане на броя на направените резервации до текущата дата.

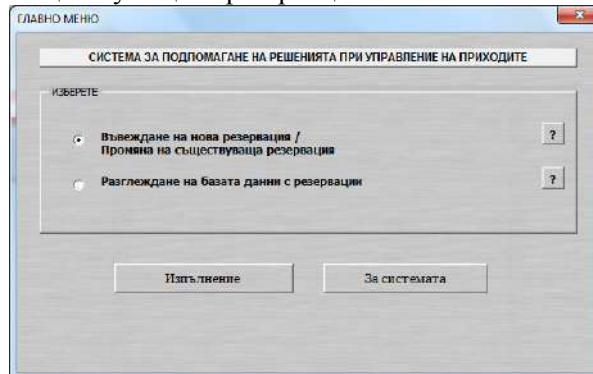
Пресмятането с динамичния модел на Чатуин, който отчита както направените резервациите, така и анулациите, изисква да се въведат следните допълнителни данни:

- максимален брой на резервациите (позволява и свръхрезервации);
- разходната функция за компенсиране на отклонени клиенти поради дублиражи;
- средна стойност на очаквания брой на отменените резервации;
- стандартно отклонение на броя на анулираните резервации;
- сумата, която клиентите ще получат при анулация (в зависимост от ценовия клас).

### 2.2. Интерфейс на системата

Графичният интерфейс е изграден така, че да улесни използването на системата. В повечето прозорци има една или повече опции (бутони), които направляват потребителя през приложението. По този начин потребителят трябва да се съсредоточи само върху целта, за която се използва приложението.

От главния екран потребителят може да избере една от двете основни функции на приложението. Първата функция е свързана с въвеждане на данни за нова резервация или промяна на съществуваща резервация. Тези данни са необходими за пресмятане на резервационните лимити и очаквания размер на приходите. Втората основна функция позволява на потребителя да разгледа съществуващите данни чрез запитване до базата от данни за съществуващите резервации.



Фиг. 2. Главно меню на системата за подпомагане на решенията





- възможност за отчитане на резервации на стая от няколко клиенти;
- възможност за отчитане на няколко вида стаи;
- възможност за интегриране на отделните за всеки метод бази данни;
- възможности за отчитане на различни видове резервации според степента им на сигурност.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Belobaba, P. P., "Application of a Probabilistic Decision Model to Airline Seat Inventory Control", *Operations Research*, Vol. 37, No. 2, 1989
2. Badinelli, R., D., An optimal, dynamic policy for hotel yield management, *EJOR*, 121, March, 2000.
3. Bitran, G. R., S. M. Gilbert, "Managing Hotel Reservations with Uncertain Arrivals", *Operations Research*, Vol. 44, No. 1, 1996
4. Chapuis, J. M., Basics of Dynamic Programming for Revenue Management, *Revenue & Yield Management eJournal*, 2008
5. Chatwin, R. E. "Multi-Period Airline overbooking with multiple fare classes", *Naval Research Logistics*, Vol. 43, No. 5, 1996, pp. 603-612
6. Erdelyi, A., H. Topaloglu, "Separable approximations for joint capacity control and overbooking decisions in network revenue management", *Journal of Revenue and Pricing Management* 8(1), 2009, 3–20.
7. Hayes, D. K., M. Miller, Revenue management for the hospitality industry, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 2011
8. Lan, Y., M. O. Ball, I. Z. Karaesmen, "Regret in overbooking and fare-class allocation for single leg", *Manufacturing & Service Operations Management* 13(2), 2011, 194–208
9. Oberwetter, R., "Building Blockbuster Business", *OR/MS Today*, June 2001
10. Powers, T., C. W. Barrows, Introduction to management in the hospitality industry, New York, NY: John Wiley and Sons, Inc, 1999
11. Soomer, M., "Yield Management & Short Selling", *BWI werkstuk*, 2002
12. Talluri, K. T. , G. J van Ryzin, The Theory and Practice of Revenue Management. Springer, New York, NY, 2005
13. Tranter, K., A., J. Parker, An Introduction to Revenue Management: Principles and Practices for Real world, Prentice Hall, New Jersey, 2009
14. Veret, C., Hotel Sales and Revenue Management, Universe, Inc, New York, 2008
15. Weatherford, L. R., S.E. Bodily, "A taxonomy and research overview of perishable asset revenue management: Yield management, overbooking and pricing", *Operations Research*, Vol. 40, No. 5, 1992
16. Yeoman, I., Revenue Management and Pricing, *South-Western Cengage Learning*, London, 2009.

## ПРОЦЕС ЗА ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ ЗА ПОКУПКА НА ТЕХНИКА ЗА ДОМА

Христина Михалева

### PROCESS OF DECIDING ON THE PURCHASE OF HOME EQUIPMENT

Hristina Mihaleva

E-mail: ch.michaleva@abv.bg

#### ABSTRACT

*In an increasingly competitive and rather stagnant demand for the commercial company is essential to know in detail the behavior of the user in order to provide precisely the product that they are looking for. Only maximum satisfied needs of all consumers can turn them into a loyal customer for life. The purchase process for the home technique is specific, and has many particularities. The purpose of this study is to clarify the key sequence and the key factors that determine the process of deciding on the purchase of home equipment.*

**Key words:** process for decision making consumer behavior factors market mechanism marketing,

#### ВЪВЕДЕНИЕ

В условията на нарастваща конкуренция и по-скоро стагниращо потребление за търговската фирма е от съществено значение да познава детайлно поведението на потребителя, за да му предостави точно онзи продукт, който той търси. Единствено максимално задоволените потребности на потребителя могат да го превърнат в лоялен до живот клиент. Техниката за дома е специфична и процесът на покупка носи редица особености. С него конкретно е свързана поставената в статията цел, а именно - да се изясни алгоритъмът, последователността и водещите фактори, определящи вземането на решение за покупка на техника за дома.

#### ИЗЛОЖЕНИЕ

Съвременният потребител е изправен пред невероятен избор от стоки и услуги. Търговци и производители се надпреварват да спечелят доверието и максимална част от доходите на всеки потенциален клиент. Съвременният производител/търговец е осъзнал отдавна, че днес на пазара на потребителски стоки царява дефицит на потребители. Клиентите са все по-претенциозни, информирани, запознати с технологиите, трудно се манипулират и умеят да ценят парите си. Изискват максимално качество за минимални средства и не проща-

ват грешките на производителя/търговеца. Всеки разочарован потребител е добре дошъл за конкуренцията. “Колкото повече потребители-„ветерани” поддържат здрави дългосрочни отношения с фирмата, толкова по-малко „новаци” се налага да завоюва“. „Лоялните потребители обикновено изразходват по-големи парични суми.”[Стоянов, 2001]

**1.Обект на изследването:** процесът на вземане на решение за покупка на техника за дома;

**2.Субект на изследването:** дефиниращият алгоритъм, последователността и водещите фактори, определящи вземането на решение за покупка на техника за дома;

**3.Методи на изследването:**

-кабинетно проучване;

-сравнителен анализ;

-структурен анализ.

**4.Основна задача:** да се издирят, обследват и систематизират дефиниращият алгоритъм, последователността и водещите фактори, определящи вземането на решение за покупка на техника за дома.

**5.Цели на изследването:**

-да се проучат теоретичните постановки и съждения на водещи в областта автори относно алгоритъма на процеса на вземане на решение за покупка;

-да се проучат теоретичните постановки и съждения на водещи в областта автори от-

носно водещите фактори в процеса на вземане на решение за покупка;

-да се проучат теоретичните постановки и съждения на водещи в областта автори относно алгоритъма и детерминиращите фактори в процеса на вземане на решение за покупка на техника за дома;

-да се потвърди или отхвърли основната хипотеза;

-да се обобщят резултатите от анализа;

-да се формулират препоръки.

#### **6.Хипотези:**

Българският пазар за техника за бита предлага продукти на световно ниво, а:

-българският потребител е активен, съвременен и добре информиран купувач;

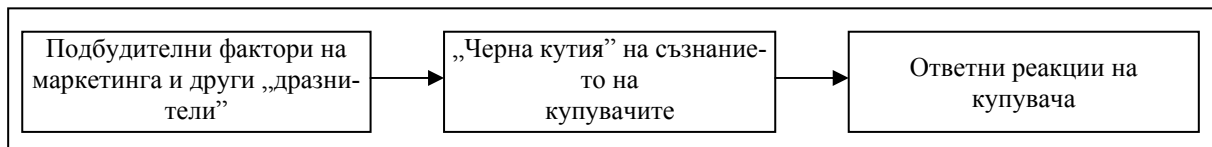
-българският потребител вече разполага у дома си с класическата техника за бита;

- българският потребител не може да си позволи твърде голям разход за техника за дома;

- българският потребител е традиционалист и се вписва в най-разпространените модели за вземане решение за покупка.

### **Потребителите в качеството си на активна стопанската организация**

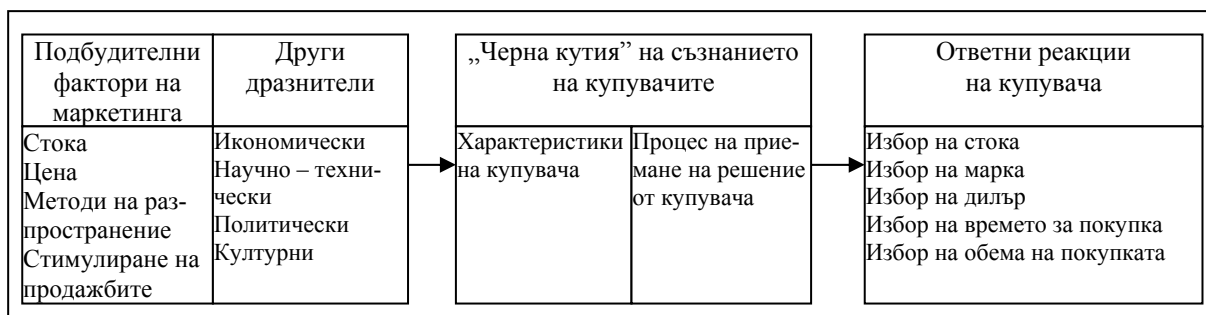
Необходимостта от изследване на процеса на вземане на решение за покупка се обосновава преди всичко от стремежа на маркетолозите да разбират по-добре своите потребители. За тях е важно да знаят кой купува, колко често, кога, къде и най-вече защо харчи доходите си точно за тази стока/услуга. Нарастването на конкуренцията, изобилието от множество близки по качество и отличителни белези стоки и услуги прави решението за покупка на точно определения продукт трудно обяснимо. То обаче е решаващо за бъдещото развитие на производителите. Животът на стопанската организация е пряко зависим от удовлетворените потребности на клиента. Неговото решение за покупка определя оборота на стоки/услуги, респективно възвръщаемостта на вложените от фирмите ресурси. Процесът на вземане на решение за покупка е представлявал интерес и е изследван от маркетолозите от сравнително дълго време. Филип Котлър е предложил два модела на поведение на купувача - прост и разгънат.



Фиг.1 Прост модел на поведението на купувача [5, с.137]

Двата модела от типа „черна кутия“ са представени на фиг.1 и фиг.2. Последователността е в три крачки и при двата, но при обогатения се наблюдава нещо много интересно. Вторият етап от него съдържа в себе си подстъпката „процес на приемане на решение на купувача“. Това донякъде се обяснява с общото направление на двата модела, т.е. съзнанието на индивида-потребител е място, в което трудно може да се „погледне“ и още по-малко да се предвиди как ще реагира. Разгънатият модел допълва всички онези дразнителни, които достигат до „черната кутия“, но този модел трудно обяснява каква е връзката между ответна реакция и подбудителни фактори. Да, така действат купувачите, но как този модел да помогне на маркетолозите да повлияят на поведението на потребителите и

те да предприемат действия спрямо един или друг продукт/услуга. В първия етап Котлър залага на реакцията на потребителя на фактори като стока, цена, дистрибуция, промоция или инструментариума на маркетинга, който прави продукта забелязан и избран. Другите решаващи за поведението на потребителя дразнителни са определени от околната среда. Икономически, научно-технически, политически и културни са дразнителите, които съвместно с инструментите на маркетинга определят поведението на купувача. Факторите формират решение в съзнанието на индивида според идентичността на самия потребител. Този модел предвижда въздействащите фактори много успешно, но случващото се в „черната кутия“ е трудно прогнозируемо. Предполага се пряката му връзка с



Фиг. 2. Разгънат модел на поведението на купувача [5, с.138]

„...инструментариума на бихейвиористичното направление в психологията и по-специално т.нар. S-R поведенчески модел, описващ директната връзка между силата на стимулиращото въздействие и силата на провокираната реакция (отговор).” [6, с.120] Специалистите по маркетинг приемат модела на „черната кутия“ за по-скоро упътващ.

На фигура 3 е представен обобщен модел на потребителското поведение. Приема се, че той обединява социодемографските характеристики на индивида, разглеждайки ги като мотивиращи променливи и директни показатели за избора на поведение. Полът, възрастта, доходите са определящи при оценката на факторите, мотивиращи поведението при покупка.



Фиг. 3 Обобщен модел на потребителско поведение [6, с.123]

Майкъл Соломон представя в книгата си „Потребителско поведение“ процес на вземане на решение за покупка, структуриран в пет етапа. Той е показан на фигура 4 и според него покупката е реакция на индивида, отразяваща необходимостта от решаване на възникнал проблем. Потребителят закупува лекарства против настинка и грип, когато се чувства болен и има зачервено и болезнено гърло. Според него най-значими са етапите на осъзнаване на проблема, търсене на информация и оценка на възможностите. Съвременният потребител е изправен всекидневно пред необходимостта от правене на избор. Решаването на проблема в определени случаи е почти автоматизирано (например при покупката на топла напитка от автомата за кафе),

докато някои покупки изискват дълга подготовка, търсене на информация в интернет, помощ от приятели и консултанти; не са изключени и безсънни нощи (примерно при покупката на жилище). Задълбочаващата се конкуренция прави избора на потребителя особено труден, дори и за ежедневни и по-скоро рутинни покупки. В хипермаркетите днес е възможно да бъдат намерени над 40 вида прах за пране, а в специализираните магазини за домашна техника се продават над 200 вида телевизори. Обяснение за избора се дава с така наречената рационалност на избора. Приема се, че потребителят сравнява качества, полезност, цена, определя най-изгодния продукт и взема решение. Тук обикновено възниква въпросът за нерационалния

избор, който несъмнено правят потребителите. Той се изразява в закупуването на непотребни вещи, твърде големи количества или например дрехи, които никога няма да бъдат облечени. „Някои от нашите покупки просто не изглеждат „рационални”, защото не служат на логична цел, други се правят практически без никакво предварително планиране.” [7, с. 306].



Фиг. 4 Етапи на вземане на решение от потребителите [7, с. 305]

Осъзнаването на проблема е важен етап според Соломон; той се изразява в появата на несъответствие между фактическото и желаното състояние. Младо приятелско семейство посещава младоженци скоро след сватбата им. На жената биват представени най-новите семейни придобивки – автоматична пералня със сушилня Клас А++, която по думите на младоженката изразходва електричество като една 50-ватова крушка, и вградената „бабъл” технология, която премахва петната без добавяне на препарат, а на мъжа бива показан новозакупеният 32 инчов смарт LED телевизор с Full HD качество на картината и зашеметяващо 3D, наред със серия екстри от вида на вграден WiFi, цифров и сателитен тунер и много други. На фона на черно-белия телевизор у дома и 30-годишната полуавтоматична пералня е лесно предвидимо как точно ще бъде осъзнат проблемът на нашите герои.

Вторият етап от процеса на вземане на решение за покупка е търсене на информация. Според Ноел Хайден първата стъпка от този етап е: „потребителят да потърси информация вътре в себе си” [9, с. 140] Това твърдение не е лишено от логика, тъй като съвременният консуматор е затрупан от толкова много информация, която го залива от телевизия, ра-

дио, медии, Интернет, обкръжаващ кръг и голяма част от нея стои пасивно/активно в мозъка и при осъзнаване на проблема лесно може да бъде активизирана и използвана. Както например в горния пример с младото семейство – има голяма вероятност нашият заинтересован от покупката на нов телевизор герой да си спомни, че вчера е чул реклама на „Технополис”, в която обещават 20% намаление от цената на нов телевизор, ако занесе стар в магазина. Процесът на търсене на информация всъщност е започнал веднага, дори едновременно с разпознаването на проблема. Той може да продължи обаче и много дълго, когато става дума за сложни и специфични покупки и може да изисква събиране на информация от множество източници.

Оценка на алтернативите е третата стъпка от процеса на взимане на решение за покупка. При него „оценката се извършва въз основа на натрупаната информация, достатъчна на формиране на мнение.” [3, с.121] Пенка Горанова описва по-подробно подетапите на алгоритъма „оценка на алтернативите”. Според нея той се състои от 4 стъпки, а именно: „1. Оценяване на критериите или мерките, които се използват. 2. Изследвания на ярванията и на характеристиките на продукта. 3. Анализирание на отношенията, показващи степента на харесване или нехаресване. 4. Измерване на вероятността положителното отношение да доведе до действие”. [3, с.123]

Котляр е на мнение, че „най-голямо влияние върху поведението на потребителите оказват факторите на културата” [5, с. 139] Как се отразяват факторите на културата върху поведението на българския потребител на домашна техника? В последните 22 години на прехода съвременното българско общество се сблъсква с ценностите на материалния свят, които го обгръщат непрестанно и надничат в живота му от всеки билборд, реклама от телевизора, списание, радиостанция или вестник. Стремешът на производителите да направят живота на потребителите по-лесен, по-удобен, по-здравословен, красив, топъл, студен се увенчава с успех и днес е немислимо да си представите жена в работоспособна възраст без автоматична пералня у дома.

Веселин Благов е привърженик на подобно мнение. Той смята също, че „културата, религията, традициите, бита влияят изключително силно върху поведението на потребителите.” [2, с.101] Търсенето на определени продукти се основава на наложени в мина-

лото на българското общество традиции. Обикновено на Великден християните търсят яйца, козунаци, агнешко месо и зелени салати. Друг характерен продукт за местното население е лютеницата, тя се произвежда и консумира типично по тези географски шири-

ни. Не случайно българското мляко се рекламира преди всичко като онзи традиционен продукт, който е от онова време - „на баба”, или „Традиционният вкус на българско кисело мляко в нова, атрактивна опаковка, носеща логото на БДС.”

**Таблица 1** Средни цени и купени количества нехранителни стоки средно на 100 домакинства [8]

Нехранителни стоки	Мярка	2007г.		2008г.		2009г.		2010г.		2011г.	
		количество	средна цена - лв.	количество	средна цена - лв.	количество	средна цена - лв.	количество	средна цена - лв.	количество	средна цена - лв.
<b>Домакински електроуреди</b>											
Хладилници	бр.	2,07	457,12	1,70	527,45	1,80	490,64	1,7	415,19	1,3	410,30
Фризери	бр.	0,33	315,50	0,27	377,38	0,30	498	0,4	334,66	0,3	356,83
Перални	бр.	1,97	468,27	2,00	482,48	1,70	494,34	1,0	388,32	0,8	387,92
Праховсмукачки	бр.	3,03	102,26	2,80	88,78	2,57	117,87	2,1	93,19	3,0	113,66
Бойлери	бр.	2,60	195,60	2,50	186,92	2,77	196,74	2,0	182,62	1,7	194,26
Телевизори	бр.	4,27	322,25	3,27	470,69	2,43	498,72	1,2	549,01	0,7	441,55
Видеоапарати	бр.	0,73	127,71	0,47	118,14	0,17	223,8	0,1	59,00	-	-
Радио, касетофони и други	бр.	1,53	65,97	1,37	85,84	1,17	70,4	0,5	54,87	0,5	34,66

Таблица 1 представя средни цени и закупени количества нехранителни стоки на 100 домакинства за периода от 2007 до 2011 г. От статистическите данни могат да се изведат няколко основни заключения. За периода след 2007 г. в покупките на хладилници се наблюдава постоянна тенденция в намаление. Редно е да се отбележи, че за периода 2008–2011 г. цената на охлаждащата техника също е била в намаление. При фризерите се наблюдава по-различна тенденция. Закупуваните през годините количества остават стабилни и почти еднакви, а цените с изключение на 2008 г. се движат в много близък диапазон. Покупките на перални се движат също в намаление, но при този продукт се наблюдава най-чувствително намаление. Цените на тези електроуреди също са в намаление. В обобщение на резултатите от Таблица 1 може да се заключи, че тенденциите и при останалите видове продукти се запазват, а най-изразено е намалението на закупените телевизори. През 2007 г. сто домакинства са закупили средно 4,27 броя телевизори, докато пет години по-късно те са намалели до 0,7 броя. Технологиите в света на телевизорите се променят почти както при

компютрите и мобилните апарати, т.е. на 6 месеца, и това намаление трудно може да се обясни с липсата на нови по-актуални, модерни, пълни с екстри и приканващи да ги занесат у дома си апарати. Не бива да се пропуска, че за разглеждания период е характерно също и постепенно и трайно намаление на цените на телевизорите, но този факт очевидно не е достатъчен да предизвика по-голямо търсене. Този вид продукт се подчинява на закона за търсенето и предлагането и при намаление на цените се очаква увеличение на търсенето. Дългосрочната тенденция се нуждае от реално обяснение, защото този продукт по-скоро се намира в средата на жизнения си цикъл, за разлика от видеоапаратите например, които определено са в неговия край. Вероятно обяснение може да се намери с все по-масовото навлизане на компютрите в съвременното общество, наред с тяхното използване за нетрадиционни цели, като например гледане на телевизия, новини, филми и подобни забавления. Това обяснява и пренасочването на ограничените ресурси на средностатистическото домакинство в закупуване на нов компютър вместо нов телевизор. Друго обяснение може да се търси в

настъпилата икономическа криза, която повиши безработицата и цените на редица стоки от първа необходимост. Като цяло тази тенденция се изразява и с въздържане на потреблението и спестяване на средства в резултат на страховете на домакинствата, че предстоят „лоши времена”

Платежоспособността на домакинствата стои в основата на търсенето на техника изобщо. Ниската платежоспособност е възпиращ фактор за търсенето на националния потребителски пазар. Търсе-

нето на техника за дома не прави изключение в това отношение.

По данни на Националния статистически институт за 2011 г. българските домакинства са разполагали средно с месечен доход от 757,16 лв. на месец, а на един член от домакинство е разполагал средно с 309,5 лв. на месец. [8] Очевидно е, че задачата на маркетингозите е доста трудна. Дори перфектната комбинация от всички маркетингови инструменти не може да надделее над ниските доходи на домакинствата.

**Таблица 2.** Снабденост на домакинствата със стоки за дълготрайна употреба през 2008 година [8]

Относителен дял на домакинствата, притежаващи:	(Проценти)		
	Общо	В градовете	В селата
Телевизори	98.3	98.9	96.8
Видеосистеми	34.5	41.0	19.7
Компютри	27.8	35.9	9.7
Интернет връзка	24.3	31.9	7.4
Автоматична перална машина	76.0	84.0	58.0
Миялна машина	3.7	5.0	0.9
Хладилници, фризери	96.4	98.0	93.1
Мобилни телефони	70.1	75.3	58.1
Телефони	73.0	77.0	63.8
Климатизи	13.1	17.0	4.2

Таблица 2 представя информация относно снабдеността на домакинствата със стоки за дълготрайна употреба през 2008 година. Видно е, че най-разпространеният електроуред у българските домакинства е телевизорът. Едва 0,7% от домакинствата нямат телевизор. На второ място се нареждат хладилниците. 96,4% от българските домакинства разполагат с хладилник. На трето място със 73% се нареждат телефоните. Домакинствата закупуват най-рядко съдомиялни машини. Едва 3,7% от тях разполагат с такива. Обобщените данни от двете таблици могат да бъдат полезни за изясняване на процеса на вземане на решение за покупка на техника за дома. Икономическата среда оказва влияние върху потреблението на стоки за дома. Българското население на средна възраст е преживяло и все още помни кризата и хиперинфлацията от 1997 г. Затова не е изненада, че към днешна дата се въздържат от потребление. Характерно за този вид стоки е, че те са предназначени за дълготрайна употреба, а таблица 2 показва, че българските домакинства вече притежават почти всички най-разпространени уреди.

В обобщение на представените данни авторът се придържа към мнението, че заложените хипотези се потвърждават.

Техниката за дома се закупува преди всичко от семейството, а не от индивидуалния потребител. В науката за поведението на потребителя домакинството често се разглежда наравно с отделния индивид, защото решенията за някои покупки преминават обсъждане през „семеиния съвет”. Процесът на вземане на решение за покупка на техника за дома започва с възникването на необходимостта от нея. За среднестатистическото българско семейство инвестирането в техника за дома е сериозен проблем. Вземането на решение за покупка на такъв вид техника е свързано със събиране на информация, дълго обмисляне и сравняване на алтернативи.

Доминиращо влияние може да има всеки от членовете на семейството в зависимост от ролята му в домакинството, способността му да налага мнение и авторитет, вида на желанния продукт и спецификата му. При закупуване на пералня оби-



кновено жените изискват и определят, най-вече защото в българс-кото семейство домакинята я използва най-интензивно. Подобно е положението с кухненската печка, прахосмукачката, сокоизстисквачката. По-различно е при закупуването на телевизор, система за домашно кино, бойлер, фризер, хладилник.

Важен мотивационен фактор в поведението при покупки е статусът и желаният жизнен стандарт (който често може да се различава от фактическия). Вземането на решения от индивидите често не се подчиняват на модела на икономически рационалния потребител и често явление е инвестирането на непоносими за домакинството средства в супермодерен 52-инчов телевизор, просто защото „баджанакът“ си е купил преди седмица същия.

Събирането на информация за продукта несъмнено преминава и през обмисляне на цената. Извършва се преценка на значението, което определена стока има за индивида, за цялото домакинство, преценява се нейната полезност, ценност и доколко точно тя би могла максимално добре да задоволи възникналата потребност. Цената играе сравнително малка роля в случаите, когато потребността е силно изразена.

Продуктът играе решаваща роля при вземането на решението за покупка. Традиционно техниката за дома в българското семейство се купува сравнително рядко и очакването за нейното дълголетие е голямо. Точно затова гаранционното сервизно обслужване изиграва допълнителна роля при избора. Освен неколкогодишната гаранция определящи в случая са цената на стоката-конкурент, цената на консумативите (някои машини за кафе работят с точно определени капсули за кафе и занапред на клиента ще му се налага да стане доста редовен в покупката им, ако иска изобщо да ползва кафемашината).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Техниката за дома, която се предлага в момента на българския пазар, е модерна, сигурна и на световно ниво. Производителите непрестанно вграждат нови, актуални екстри, които все по-пълно задоволяват потребнос-

тите на потребителя. Българският купувач се вгражда напълно в моделите, които предлагат водещите маркетингови специалисти. Той се интересува от новото, обича в дома си да е обграден със съвременна комфортна техника и е готов да плати за лукса. Ограничената платежоспособност на потребителите повлиява несъмнено в процеса за взимане на решение за покупка.

Проблемът се състои в това, че средно-статистическият български потребител разполага с много ограничени средства, с които трудно покрива дори ежедневните си разходи. Един от вариантите е на пазара да се предлагат евтини продукти и стоки, които са „по джоба“ на българина. Заложената национална черта на спестовния стопанин го подтиква да закупи качествен уред, който по възможност ще работи вярно и безаварийно поне 20 години. По тази причина българският потребител е склонен да вземе кредит, за да си позволи по-качествен, съответно по-скъп продукт.

Не бива да се подценява и важноста на обслужването в търговските обекти. Добре мотивираният и информиран консултант продавач може да компенсира несигурността при вземането на решение за покупка на една или друга стока.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Аврамов, В. Потребителско поведение. УИ „Стопанство“, София, 2005, ISBN 954-494-631-4.
2. Благоев, В. Маркетинг. International University, София, 2005, ISBN: 9549140016;
3. Горанова, П. Теория на потребителското поведение. АИ „Ценов“, Свищов, 2002, ISBN 954-23-0065-4.
4. Залтман, Дж. Как мислят потребителите? Класика и Стил ООД, София, 2006, ISBN: 978-954-327-014-9.
5. Котлър, Ф. Основи на маркетинга. Част първа, София, 1993.
6. Стоянов, Д. Маркетинг в индустрията. Апико-БГ-Принт ООД, София, 2001, с.116.
7. Соломон, М. Потребителско поведение. Изток-Запад, София, 2011, ISBN 978-954-321-837-0.
8. Национален статистически институт. Доходи и разходи на домакинствата – Данни, <http://www.nsi.bg/otrasal.php?otr=21>.
9. Noel Hayden, Konsumverhalten, Stiebner, 2009, ISBN -13: 978-3-8307-1380-7.

## ОПЕРАЦИОННИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ТУРИСТИЧЕСКИЯ ИНФОРМАЦИОНЕН ЦЕНТЪР - БУРГАС

Катя Илиева

### CHARACTERISTICS OF THE OPERATIONS OF THE TOURIST INFORMATION CENTER IN BURGAS

Katya Ilieva

E-mail: [katyailieva83@gmail.com](mailto:katyailieva83@gmail.com)

#### ABSTRACT

*Information is vital for the travel and tourism industry. The aim of this article is to present the operations of the Tourist Information Centre (TIC) in Burgas. The article introduces the readers to the characteristics and main operations of tourist information centers in general. Data about the Municipality of Burgas as an attractive tourist destination as well as the characteristics of the operations of TIC, Burgas are presented. The paper provides ideas for improvement of the work of TIC as a promoter of the regional tourism product.*

**Key words:** Tourist information centers, operations, management, Burgas

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Съвременният туризъм изпълнява важна роля в развитието на световната икономика и се очаква неговото значение да нараства все повече в бъдеще.

Информацията е от жизнено значение за туристическата индустрия. Тя е незаменим елемент на туристическия маркетинг и средство за функциониране на маркетинговата система на туристическата дестинация [1].

Информационните технологии и телекомуникационните мрежи са незаменими за ефективното и навременно предоставяне и разпространение на тази информация. Информационните технологии притежават потенциал едновременно да повишават ефективността на туристическите предприятия и да направят предлаганите продукти достъпни за туристите. Когато се използват подходящо, информационните технологии могат да подобрят качеството на обслужването и да допринесат за удовлетворяване на изискванията на гостите [1].

Информационната система се състои от различни канали, чрез които хората комуникират помежду си. Туристическата информационна система (ТИС) е специфичен тип информационна система. Тя е изградена от всички информационни канали, използвани за

промоция на населеното място като туристическа атракция [1].

**Основни характеристики на туристическите информационни системи [1]:**

1. Всеки канал в системата има свои функции. Туристите ползват различни канали, за да получат различни видове информация.

2. Всички информационни канали, използвани в системата, са свързани помежду си.

3. Всички канали в системата са взаимозависими.

**Съществуват и три причини за управление на ТИС [1]:**

1. Необходимост е туристите да получат организирана информация, която е лесна за достъп и за вземане на решения за пътуване.

2. Информацията следва да бъде ясна, сбита и последователна. Чрез управление на информационната система се контролира каква информация получават туристите и чрез кои канали.

3. ТИС има важна роля в развитието на туристическите дестинации.

**Туристическите информационни центрове (ТИЦ) имат главно информационна функция в системата на туристическата дестинация. Нивото на туристическата информация е и индикатор за качеството на дестинацията и на предлагания продукт.**

Традиционната роля на ТИЦ е да оперира като консултант за пътувания и туризъм. Много експерти прогнозираят, че информацията в бъдеще, както и консултантските услуги, ще станат водещи дейности в туристическата индустрия [1, 5].

Информационната роля на ТИЦ има за цел да представи по най-добрия начин офертите на контракторите – хотели, заведения за хранене и развлечения, туроператори и туристически агенции, фирми, качество на продукти и услуги, цени и промоции и др. В зависимост от потребностите и желанията на гостите и техните финансови възможности, ТИЦ може да направлява техния избор за подходящи туристически фирми или туристически услуги.

Според изследвания, например, тематичните екскурзии се създават, за да представят по-пълна и точна информация по конкретна тема. Те могат да съдържат анализ на определен исторически период или на значително културно събитие [3]. Маршрутите, групирани по тематичен и хронологичен принцип, свързват по определен начин екскурзионните обекти с културна стойност и историческо значение, които датират от други периоди [4].

#### **Целите на ТИЦ са [1]:**

Да предоставят висококачествена информация, която да обслужва и да помага на туристите.

Да извършват промоция на региона като дестинация за свободното време.

Да отговорят на потребностите на туристите чрез предлагане на подробна информация за локацията.

Да отговорят на изискванията на туристите чрез предлагане на задълбочена информация за региона.

### **СТАТУС И ПЕРСПЕКТИВИ ПРЕД ТИЦ СПОРЕД МИНИСТЕРСТВОТО НА ИКОНОМИКАТА, ЕНЕРГЕТИКАТА И ТУРИЗМА**

Според експерти на Министерството на икономиката, енергетиката и туризъм (МИЕТ) [2, 6], в Националния туристически регистър са вписани 64 информационни центрове (ТИЦ), които съществуват под различни наименования, имат нееднородни функции, дейности, оформление, оборудване и работно време. От тях 46 са общинска собственост, 12 - на неправителствени организации и 6 - към частни фирми, създадени по различни фондове и програми. Според специалистите,

проблемите не са в различния правен статут и организационна структура на ТИЦ, а в това, че те не предлагат унифицирани стандарти за качество на обслужването и туристите срещат затруднения при опитите им да се ориентират каква информация да търсят на място в общините.

Новосъздадените и съществуващите до момента туристически информационни центрове в страната ще бъдат свързани в единна национална мрежа не по-късно от 2015 г. въз основа на проект „Създаване на мрежа от туристически информационни центрове”, функционираща въз основа на единни стандарти” [2, 6].

Целта на проекта е да се уеднаквят работните практики и стандарти в обслужването на българските и чуждестранните посетители на място и предлагането на информация за туристически обекти, маршрути и услуги на територията на общината, където те се намират.

В цялата средносрочна рамкова програма на МИЕТ за ефективен национален маркетинг и подобряване информационното обслужване в сектора, това е първият проект в подкрепа на местните общности, бизнес и структури в сферата на туризма. Той се финансира по Оперативна Програма „Регионално развитие” на стойност 637 хил. лева и трябва да бъде завършен за 2 години [2, 6].

Целта на проекта е да анализира сегашното състояние на ТИЦ и да изработи обща визия и концепция за тяхната дейност, като ги свърже в национална мрежа и единна информационна система. По този начин центровете ще се превърнат в ключово място за набиране и разпространяване на информация за разнообразни продукти и услуги, подпомагане на национални и местни политики и пълноценно използване на туристическия потенциал на региона. Проучване на МИЕТ за ефективността на националния маркетинг сочи, че ТИЦ са четвъртият по значение източник за търсене на туристическа информация след Интернет, Държавната администрация и специализираните печатни издания у нас. За 41.5% от посетителите те са основен канал за запознаване с интересни забележителности и маршрути, места за настаняване, развлечения и почивки на територията на общината [2, 6].

Създаването на единни стандарти за достъпност, оформление и оборудване на ТИЦ не е нова регулация в бранша, а предпоставка за увеличаване търсенето на туристически продукти и услуги с по-висока добавена стой-

ност и развитие на местния бизнес. Включването на информационните центрове в националната мрежа ще е доброволно, но при спазване на минимални изисквания за извършване на основната дейност, начина на събиране и предоставяне на информацията, качеството на обслужването на потребителите и професионалната квалификация на персонала. Разчетите на МИЕТ сочат, че поне 70% от съществуващите и новооткрити ТИЦ ще се свържат в общата информационна система. Повишаването на тяхната разпознаваемост ще доведе до ръст от 5% на база планирани 680 хил. посетители в страната за 2013 г. Очаква се увеличаване и с 1 ден на престоя на 6 на сто от туристите, а това са допълнителни 40 хил. броя нощувки, от които 16 хил. на чужденци [2, 6].

Членството на туристическите центрове в националната мрежа не е ограничаване на тяхната дейност, право на собственост или финансова самостоятелност. Те ще имат само конкретна полза от това - достъп до базата данни в мултимедийния каталог на МИЕТ, експертна и методическа помощ, специализирани програми за обучение на персонала, участие в срещи, семинари, промоционални събития, туристически борси и изложения. Целта е постигане на обща визия, функции и стандарти, което да улесни потребителите на място и пълноценното използване на наличните ресурси по региони [2, 6].

### **БУРГАС – АТРАКТИВНА ТУРИСТИЧЕСКА ДЕСТИНАЦИЯ**

Бургаски регион [7, 8] обхваща най-източната част на Република България. На юг граничи с Република Турция, на изток достига брега на Черно море.

Град Бургас е важен административен, стопански, търговски, културен и туристически център в Югоизточна България. В региона са включени 13 общини.

Община Бургас заема площ от 512.2 km<sup>2</sup>, обхваща 15 селища, средната гъстота на населението е 54.0 жители/km<sup>2</sup>.

По икономически потенциал Община Бургас заема второ място сред българските общини. Някои от производствата са единствени или определящи за страната [7, 8].

На територията на Община Бургас са регистрирани 19 295 фирми. Фирмите в частния сектор оперират в отраслите индустрия, строителство, транспорт, търговия. Делът на без-

работицата е 4.71% при 9.74% за 2010 г. [7].

Промислени отрасли с решаващо структурно значение са (Табл. 1) [8]:

**Таблица 1. Промислени отрасли в Бургас**

<b>Показатели</b>	<b>Стойност</b>
Нефтохимическа промишленост	81.40%
Химическа промишленост	9.90%
Хранително-вкусова промишленост	5.20%
Текстилна промишленост	1.40%
Електро- и топлинна енергия	2.10%

Икономиката има разнообразен характер, което прави региона икономически лидер и важен център за развитието на областта в радиус от 150 км.

Пристанище Бургас е най-голямото в страната, през което преминава над 60% от стокообмена й. Тук е изграден единственият нефтен терминал на юг от Стара планина.

Летище Бургас е разположено в живописен залив на Южното Черноморие, на 10 km североизточно от Бургас. Летището е с най-добри технически характеристики в страната и приема всички видове самолети по всяко време.

Значително място в икономиката на региона заема туризмът. На територията на област Бургас се осъществява над 40% от масовия туризъм в страната. Бургас е изходен пункт, от който се отправя туристическият поток за Южното и Северното Черноморие. На юг от Бургас се намират морски селища и туристически обекти, ловни райони, обединени в няколко туристически маршрута [9].

Основният потенциал за развитие на туризма в областта са: плажови, биоклиматични и горски ресурси, минерални води, лечебна кал, защитени природни ресурси.

В Област Бургас се намира уникалният природен парк “Странджа”, единственият град-музей под егидата на Юнеско – Несебър, и едно от най-древните селища в Европа – Созопол [7, 8].

### **СЪСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВИ НА ТУРИСТИЧЕСКИЯ ИНФОРМАЦИОНЕН ЦЕНТЪР - БУРГАС**

Туристическият информационен център

към Община Бургас е създаден с цел да обслужва с актуална информация непрекъснато разраствания се брой туристи, които посещават града и/или региона [7].

### 1. Функции на ТИЦ - Бургас:

- обменя информация на различни нива – туристи, община, местен бизнес, национални рекламни кампании и др.;

- маркетинг и реклама на регионалния и националния туристически продукт;

- повишава броя на посетителите в различни региони, продължителността на престоя им и планираните разходи;

- създава идеи и разработва проекти за локалното развитие на туризма;

- консултации и обучение;

- оперира като част от туристическия продукт в региона и страната;

- подготвя информационна база данни за туристическите ресурси в региона;

- анализира информацията и извършва маркетингови проучвания на туристическите пазари;

- подготвя, публикува и разпространява информационни материали за туристическия потенциал на региона;

- установява регионални и международни връзки;

- организира и участва във форуми, свързани с развитието на туризма и свободното време;

- извършва системен мониторинг за качеството на туристическия продукт;

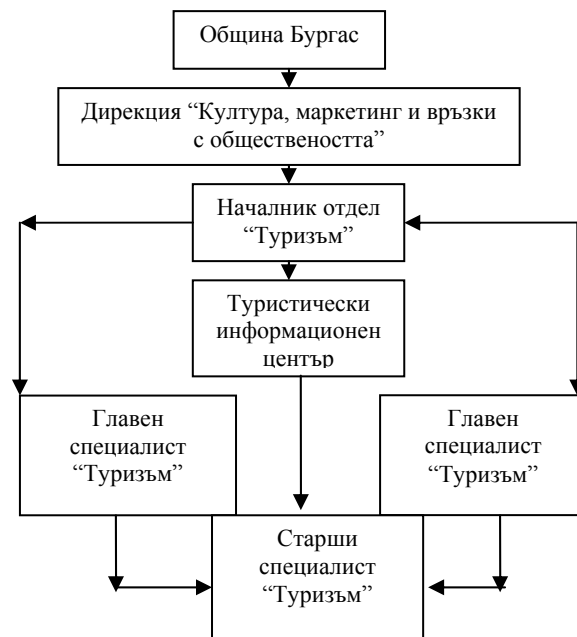
- подпомага туристическите предприятия в развитието и реализацията на туристическия продукт;

- подготвя рекламни материали;

- разработва програми за развитие на алтернативни видове туризъм в региона;

- извършва проверки на туристическите обекти съгласно Закона за туризма в Република България.

**2. Организационна структура на ТИЦ – Бургас (фиг.1)** ТИЦ - Бургас е в организационната структура на Община Бургас и е подчинен на Дирекция “Култура, маркетинг и връзки с обществеността” (фиг. 1).



**Фиг.1.** Организационна структура на ТИЦ – Бургас

**3. Капацитет.** Центърът поддържа офис в централната част на гр. Бургас. От четири години функционира офис на Летище Бургас, разположен в зоната на Терминал “Присстигащи”; организира временни офиси при крупни събития в региона – фестивали, борси, изложения, конкурси.

Според данни на ТИЦ – Бургас, през първото полугодие на 2011 г. ТИЦ е посетен от 5470 туристи, които са с 2.28% повече в сравнение със същия период на 2010 г. (Табл.2). Нараства броят на чуждестранните туристи, които търсят услугите на туристическия център. За 2011 г. 58.5% от посетителите са от чужбина, а 41.5% - български граждани.

**Таблица 2.** Обслужени туристи от ТИЦ-Бургас

Туристи	I-во шестмесечие, 2010 г, бр.	I-во шестмесечие, 2011 г., бр	Ръст
Чужденци	2815	3200	
Българи	2537	2270	
Общо	5352	5470	2.28%

**4. Бюджет** – бюджетът на ТИЦ-Бургас се формира от туристическия данък, размерът на който се определя от Община- Бургас.

**5.** В ТИЦ – Бургас се поддържа **детайлна база данни** за всички налични природни, културни, архитектурни и исторически забележи-

телности на територията на Община Бургас. Центърът осъществява координация между различните предприемачи за формирането на възможно най-богат туристически продукт, разработва рекламни материали и представя Община Бургас на регионални, национални и международни туристически борси и изложения.

6. ТИЦ – Бургас предоставя детайлна информация чрез брошури, рекламни материали, актуализиран пътеводител и отлична Интернет страница ([www.tic.burgas.bg](http://www.tic.burgas.bg)), които улесняват туристите, както и местното население в избора им при туристически пътувания:

- природни забележителности;
- музеи и исторически паметници;
- културни институти;
- културни и спортни прояви и събития;
- туристически маршрути;
- хотели и други места за настаняване в Бургас и околностите;
- заведения за хранене и развлечения;
- места за спортуване;
- туристически агенции и туроператори;
- транспорт и комуникации;
- здравни заведения;
- банки и финансови институции.

Според данни на ТИЦ - Бургас, за периода април-юни 2011 г. най-често центърът е посещаван от туристи от Европейския съюз: България – 39%; Обединено Кралство – 7.1%; Германия – 5.5%; Франция – 3.2%; Полша – 2.9%; Белгия – 2.6%; Холандия – 2.4%; Чехия - 2.4%; Австрия – 2.4%, както и от Русия – 7.5%.

Най-често задаваните въпроси и услуги през посочения период са:

1. За рекламни материали – 80% от чужденците и българите.
2. Транспортни връзки – 60% от чужденците и 50% от българите.
3. Забележителности – 80% от чужденците и 60% от българите.
4. Културни прояви – 60% от чужденците и 50% от българите.

7. ТИЦ – Бургас чрез Интернет страницата предоставя и актуална информация за специалисти и туристи:

- туроператори и туристически агенции;
- информация съгласно Закона за туризма в Република България:
  - решения и дейности на Консултативния съвет по туризъм;
  - статистическа информация;

➤ регистър на категоризираните заведения за хранене и средствата за подслон на територията на Община Бургас;

- нормативни документи;
- размер на туристическа такса (данък).

### **8. Основни проблеми на ТИЦ-Бургас**

-необходимост от създаване на единни стандарти за операциите, които се извършват в ТИЦ;

- липса на система за обмен на информация и комуникации в национален мащаб;
- ограничен бюджет.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

ТИЦ-Бургас играе важна роля в промоцията на регионалния туристически продукт. Дейността е сложна, но много добре организирана, синхронизирана и непрекъснато се усъвършенства.

Основните проблеми не се отразяват съществено върху качеството на обслужване в ТИЦ-Бургас. Доказателство за това са многобройните положителни отзиви и мнения на български и чуждестранни туристи за качеството на предлаганите услуги и информационни пакети, които са отразени в “Книгата за впечатления” на центъра.

С цел подобряване на дейността е важно специалистите периодично да се запознават с “добри практики” на туристически центрове в страната и чужбина, което налага въвеждането на единна информационна мрежа.

Също така, непрекъснатото обучение на персонала е важен фактор за постигане на високо ниво на изпълнение на операциите и качество на предлаганата информация.

Интензивните контакти с неправителствени организации в региона, които ТИЦ-Бургас поддържа, посещенията на туристически борси и изложения са не само възможност за промоция на локалния туристически продукт и обмен на информация, но и възможност за представяне на постиженията на всяко звено.

В тази връзка, контактите с печатни и електронни медии с цел отразяването на инициативите и ролята на ТИЦ ще спомогне все повече информация да бъде достъпна за туристите, както и за изграждане на позитивен имидж на центъра в общественото съзнание.

С разгръщането на Оперативната програма „Регионално развитие” за туристическите информационни центрове, много от проблемите на ТИЦ - Бургас ще намерят своето разрешение в близко бъдеще.

Основният проблем за Община Бургас и ТИЦ е как да се стимулира интересът на туристите и да се промотира туристическата индустрия в региона и страната.

Отговорът е в различния туристически продукт, в търсенето на изяви, които да съчетават природните дадености, морето, хората, духа, историята и културата на региона в едно цяло – актуално предизвикателство пред всяка туристическата дестинация сега.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. McDonough, M. G. Ackert. *Managing Tourist Information Systems*. Source: Michigan State University ID: E1938.

2. Министерство на икономиката, енергетиката и туризма. Оперативна програма “Регионално развитие 2007-2013. Проект “Създаване на мрежа от туристически информационни центрове, функционираща въз основа на единни стандарти”- [www.bgregion.eu](http://www.bgregion.eu).

3. Обрешков, И., С. Иванова, Г. Сомов. Разработване на проект за панорамна обиколка по тематичен маршрут “Съединението на България”. - *Научни трудове на Съюза на учените - Пловдив*. Серия В. Техника и технологии, том IX. Пловдив, 2012, ISSN 1311-9419, с. 164.

4. Обрешков, И., Ж. Налбантов, С. Иванова. Съединението на България – възможности за екскурзионен маршрут в град Пловдив. - *Научни трудове на Съюза на учените - Пловдив*. Серия В. Техника и технологии, том VIII. Пловдив, 2011, ISSN 1311-9192, с. 144.

5. Witt. S., L. Moutinho. *Tourism Marketing and Management Handbook*. London, Prentice Hall, 1995, p.29

6. <http://www.mi.government.bg/news.html?id=7607>;

7. [www.tic.burgas.bg](http://www.tic.burgas.bg);

8. <http://www.obstina-bourgaz.org/>

9. <http://www.bsregion.org/>

Представена за печат на 09.10. 2012 г.

## СЪВРЕМЕННИ АСПЕКТИ НА ТЕМАТИЧНИЯ РЕСТОРАНТЪОРСКИ ПРОДУКТ

Минчо Полименов

### CONTEMPORARY ASPECTS OF THEMATIC RESTAURANT PRODUCT

Mincho Polimenov

E-mail: mpolimenov@gmail.com

#### ABSTRACT

*The possibilities for thematic restaurant activity are linked to the technical and technological challenges for production of themed restaurant product with themed culinary production, thematic organization of services and entertainment. The thematic product involves regional thematic customs and traditions and original traditional meals, while seeking the opportunity of the culinary technology to fully combine with the thematic recipes and organoleptic tastes of the consumers. The emphasis is on the theme and organization of service, as thematic process is directed to the entertainment and customer satisfaction in a unique way. We are searching for a direct contact with consumers through thematic servicing, entering in the topic through the atmosphere and entertainment, as well as for a compliance of the organoleptic technology qualities of the production of meals and their healthiness.*

**Key words:** *Themed restaurant product, themed culinary product, thematic forms of service, traditional and themed culinary meals.*

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Възможностите на формите и елементите на тематичния ресторантърски продукт със своята специфика и оригиналност най-бързо навлизат на пазара и въздействат върху потребителите. Според Джули Крамър, „храненето през 90-те години се е превърнало не само в модно забавление, то е навлязло в един нов свят, въздействащ върху фантазията и развлечението на клиентите. Предприемачите и специалистите по дизайна на заведенията за хранене са стигнали до заключението, че чрез тематичност в един ресторант най-сигурно се достига до сърцата на потребителите.“[11, с. 27] Стремешът е за един нов дизайн в ресторантърството, за разчупване на стереотипите в кулинарната технология при производство на ястия и за прилагане и спазване на характерни форми на обслужване. Характеристиките на тематично битовите ресторанти ги доближават до маркетинговите характеристики на високотегорийните ресторанти. За да се оцени относителната важност на различните аспекти на тематично битовите ресторантърски продукти и предлаганите услуги, се преминава към оценка на различните крите-

рии: изисквания към качеството на храната, към тематичността на сервиза, към интериора на ресторанта, анимацията, социална среда-компания и др. от опитни посетители. Тези реални оценки се сравняват с идеалните стойности, за да се получи относителен показател, чрез който може да се прецени къде са възможностите за повишаване на различните критерии. Ефектът от онагледяване на слабостите и грешките е положителен и води до иновиране на тематичния ресторантърски продукт, определя темпа на развитие. Идеята трябва да отговаря на новаторство и оригиналност в предлагане на тематична кулинарна продукция, а вината трябва да бъдат учудване.[9, 40-41]

**Целта на доклада е:** разкриване на възможностите на тематичните комбинации от напитки и тематични кулинарни ястия, отговарящи напълно на тематично-битов ресторантърски продукт, постигнат чрез запазване на традиционните рецепти и прилагане на технико-технологичните иновации в производството и организацията на обслужване.

Възможностите на българския тематично битов ресторантърски продукт са в умелото съчетаване на тематична атмосфера с темати-



чното меню, където анимацията трябва да е вплетена в темата. Изпъкват тематичността, спецификата на атмосферата, която се допълва от хармоничните вкусове на ястията. Цели се с тематичността „да се избяга от ежедневието“ [14, с. 155] и консуматорът да се отдаде на преживявания и емоции. Таня Дъбева отбелязва, че не е необходимо да се добавя прилагателното атракционен към тематичните ресторанти, защото има и други видове тематични заведения за хранене [1, с. 135]. Понятието напълно изчерпва и темата, и съдържанието на тематичните заведения за хранене, докато понятието атракционен е добре да се добавя към заведения с архитектурни дадености, които позволяват да се извършват и атракции. Търсят се тематичните аспекти да отговарят на стил, индивидуалност и оригиналност.

Технологичните съоръжения и технологичните процеси запазват хранителните и ароматни вещества на продуктите в кулинарните изделия и така обработени, доставят на храносмилателната система ценни хранителни вещества в активна форма. Този новаторски кулинарен стил предлага в традиционните български рецепти полуфабрикатите да се обработват с машини и технологии при технологична и термична обработка както в дълбочина, така и повърхностно при строго определена температура за определено време и налягане. Чрез всяка рецепта се гарантира свежестта на хранителните вещества и степента им на калоричност. Ястията при кулинарна обработка са с характерна индивидуалност, специфичен цвят, аромат, сочност и приятен вкус; при непосредствено въздействие с обонятелната и вкусовата рецепция възбуждат апетита. Специфичните вкусове на българските национални ястия водят до активиране на ензимите, отделяне на храносмилателни сокове и привличане на консуматорите. Оригинално комбиниране на вкусове на полуфабрикати при мариноване и технологична обработка с билки и антиоксиданти като ресвератрол, (намира се в люспите на червеното грозде, в някои билки, боровинките и семки) води до производство на съвременни национални кулинарни асортименти с добри *органолептични* качества (вкус, аромат и др.). Ястията, приготвени технологично по *кулинарен* начин (варене, задушаване, печене), трябва да бъдат здравословни за консуматорите. Разработват се ястия с доказан антиоксидантен ефект, които спира действието на

различните свободни радикали, които могат да повредят клетките. В българската национална кухня се прилагат технологични процеси /печене, варене, пържене/, при което съотношението влага-изпарение, печене-основна маса в степен на уплътнение на белтъчните вещества в продукта, зависи от степента на раздробеност на обработвания продукт. За получаване на качествен продукт от съществено значение е да се отчитат всички технологични фактори и степен на готовност. Характерност при рецептите от българската национална кухня е това, че добре се съчетават вкусово зеленчуци, месни късове и подправки. Това позволява продуктите да се обработват едновременно при интензивно нагряване, а в последствие процесът продължава на тих режим /къкрене/. Използване на глинени съдове като тави, гондоли и гърнета с капак при съвременните фурни и конвектомати води до запазване хранителността на вложените продукти и засилване на органолептичните качества на ястието. Добивът на готовото ястие е винаги под 100% поради отделената влага в процеса на топлинна обработка /температура и време на нагряване/. Затова при технологична и термична обработка е добре да са работи със съоръжения, които подобряват резултата и водят до постигане на високо качество при производство на кулинарна продукция.

Усилията за постигане на качествен тематичен ресторантьорски продукт трябва да са върху три елемента: отзивчивост-качество на услугата, надежност-цена на качествения продукт, удовлетвореност-степен на тематична стратегия. Изследванията доказват че удовлетвореността на клиентите от тематичния продукт зависят на първо място от организацията на обслужването/сервиза/, следвана от цената и качеството на ястията. Интериорният и екстериорният дизайн не са от определящо значение, но като цяло оказват въздействие върху тематичността. Възможностите за получаване на качествен тематичен ресторантьорски продукт са в степента на комбинация на трите елемента. При всеки различен случай/тематично мероприятие/ в организация на обслужване различните елементи се комбинират с различна сила и тежест за пълно достигане на поставената цел. Ресторантьорите не пропускат тази възможност и залагат предимно на организацията на обслужване, но не вникват в хармонията на нейните три елемента, които зад себе си съдържат финес, техни-

на предплатения ресторантьорски продукт. Начините за удовлетворяване на клиентите трябва да бъдат по-изискани поради това, че и конкуренцията се е увеличила а хората очакват „повече” за парите си. Следователно определящ фактор в динамиката на възможностите на тематичния ресторантьорски продукт е удовлетвореността на клиента[13, с. 148].

Похватността да се удовлетворяват клиентите е от съществено значение за тематичното ресторантьорство. Неудовлетвореност от предлагания продукт не трябва да се допуска, защото носи негативи и води до лош имидж. Особено силна е връзката между удовлетвореност и лоялност и тя се доказва в предлагането. Показателят на удовлетвореност се контролира от три фактора: качество, стойност и удовлетвореност на тематичния продукт. Този показател определя и индекса на удовлетвореност от тематичния ресторантьорски продукт, който включва: качество на кулинарната продукция, технология на обслужване и атмосфера, което е и функция от качеството и цената. Икономическото конкурентно предимство[7, с. 65] в тематичните ресторанти се базира на снижаване на разходите за производство на кулинарна продукция и организация на обслужване; поддържане на конкурентоспособна цена на продукта. Икономическото конкурентно предимство характеризира съвкупността на разходите за производство на ресторантьорската продукция (кулинарията), които, изразени в парична форма, определят нейната себестойност. Това предимство се постига чрез оптимизиране на обема и структурата на произвежданата кулинарна продукция, подобряване използването на технологичните ресурси, повишаване производителността на труда, усъвършенстване системата на вътрешнофирмено планиране и заплащане на труда.

Конкурентните предимства /възможности/ на тематичния ресторантьорски продукт зависят от ниската себестойност на продукта и се постигат чрез оптимизиране на вложените суровини, обема и разходите на произвежданата кулинарна продукция, подобряване на технологичните ресурси, усъвършенстване на трудовите ресурси и подобряване на организацията на обслужване, задълбочено менажиране и маркетингово проучване. В тематичния ресторантьорски продукт те се изразяват и в питателност на храната, поддържане на постоянни стандарти, екологичност, безопас-

ност, относително ниски разходи на вложените продукти, ниски цени и бързина на предлагане и консумация. Възможностите в предлагане на конкурентоспособен тематичен продукт са в снижаване на разходите за производството и организация на обслужване, а с това - и намаляване на разходите на потребителя(клиента), и повишаване на резултатите от неговото потребление. С други думи, става въпрос за рационално икономическо предимство, свързано с разходите и респективно с цената, и аксиологично предимство, свързано с ценността (т.е. качеството) на продукта и неговото конкурентно предимство. Всъщност, това са и двата основни лоста за удовлетвореност на клиента и повишаване конкурентоспособността на даден тематичен ресторантьорски продукт. Разрешаването на този въпрос ще доведе до стимулиране на субективния фактор, а оттам - и на неговата всеотдайност към производствения процес и културата на обслужване.

Аксиологичното конкурентно предимство [7, с. 62-63] характеризира ценността на ресторантьорския продукт, т. е. пригодността му да задоволява гастрономическите потребности и органолептичните предпочитания на консуматора. За да се постигне такова предимство, предлаганият тематичен ресторантьорски продукт трябва да бъде с по-високо качество от това на конкурентните. В крайна сметка, за да бъде даден тематичен продукт конкурентоспособен на пазара, той трябва да превъзхожда аналогичните продукти поне по един от показателите количество, качество и цена. Безспорно, най-висока конкурентоспособност се постига, когато превъзходството е и по трите показателя и когато те най-ефективно се комбинират. В икономическата литература се налага схващането, че „конкурентоспособността”[8] на даден продукт е толкова по-голяма, колкото по-голям е дялът на незаплатената от купувача потребителска ценност (ползност) на продукта. Това се определя като устойчиво нарастване на производителността и наложения стандарт. Тоест, колкото по-рентабилен е продуктът, толкова оборотът ще е по-голям, а търсенето огромно. Ресторантьорите използват стратегии за реализация, чрез които незаплатената част от ценността на продукта да се компенсира с бързина и техника на обслужване, т.е. повишаване на оборота с организация на обслужване и професионализъм при технологията на обслужване. Тези неценови конку-

рентни преимущества и диференцирането на тематичния продукт са във възможностите за усъвършенстване на тематичния ресторантьорски продукт и неговата конкурентоспособност. Отличителните му особености и неценова конкуренция са свързани с високо качество на тематичния ресторантьорски продукт и налагането му на пазара.

Използването на тези лостове позволява на ресторантьорите или да увеличат търсенето/от първо на второ ниво/ на тематичния ресторантьорски продукт при константна цена, или да увеличат цената, като запазват търсенето. С други думи, или да увеличат количеството на предлагане/обема/ и оборота при ниска цена, или да намалят произвежданото количество, като увеличат цената - и в двата случая при пълно запазване на концепцията на тематичния продукт/стратегията/. Следователно, управлението на качеството в производствения процес и предлагането е функция от уменията на всички специалисти, което води и до подобряване на качеството на предлаганата тематична ресторантьорска услуга и повишаването на нейната конкурентоспособност. Тук може да се направи извод, че определящият фактор-качество в организацията на обслужване е финесът-отзивчивостта. Организацията на обслужване зависи от качеството на обслужване, при поддържане на постоянно качество-финес, и се дължи на прилагане на една и съща организация и техники на работа, а при създаване на възможност за иновиране на организацията и техниките на работа се преминава към едно ново по-високо качество-финес на обслужване, което води и до по-висока степен на удовлетвореност от организацията на обслужване, но и до по-висока цена.

Възможностите за иновиране на тематичния ресторантьорския продукт не са само в обновяване на материално-техническата база на заведенията за хранене и формите в организацията и технологиите на обслужване, а и в иновация; в самото предлагане от гледна точка на туристите, и в организацията на тематичния ресторантьорски продукт. Не трябва да се забравя, че за туристите изборът на различни ястия не се извършва само в зависимост от органолептичните аспекти (вкус, съдържание, цвят, външен вид, миризма); то също така се влияе и от обкръжаващата среда /атмосферата/ чрез психологическите, културните, социалните, професионалните, икономическите и религиозните фактори.

Тематичният кулинарен ресторантьорски продукт, тематично битовият ресторантьорски продукт зависят от комбинацията на кулинарна продукция и напитки, които органолептично напълно се допълват. Произведен и предлаган качествен тематичен продукт при ниска цена създава възможност за по-висока конкурентоспособност. **Възможностите на тематичната ресторантьорската дейност са съвкупност от организация и технология на обслужване, органолептична кулинарна продукция и напитки с органолептични показатели, напълно отговарящи на обонятелната и вкусова рецепция на консуматора, на вкусове, които са есенциални и оригинални за съответния ресторантьорски продукт.**

С.Маринов разглежда конкуренцията като предпоставка за конкурентоспособност.[3, с.31-42] При предлагане на тематичен кулинарен продукт тематичните ресторанти се конкурират на база теоретични знания и практически умения, при което всеки един от тях се стреми да постигне „своите цели независимо от останалите.”[6, с. 82]

Конкурентната борба между ресторантьорите е по отношение на асортиментите, тяхното качество, органолептични показатели на кулинарната продукция, цена и условия на реализация. Тя е външен израз на противоречие между потребителна стойност и стойност на продукта, борба и на противоречие между абстрактния и конкретния труд при трудовия процес. Конкуренцията разрешава посочените противоречия “в интерес на онези тематични ресторантьори, които предлагат по-висококачествен кулинарен продукт, с по-добри органолептични показатели, за чието производство са направени минимални разходи”.[6, с. 82] Когато се говори за качество на тематичния ресторантьорски продукт и неговото повишаване, се имат предвид нарасналите изисквания и компетентност на консуматорите и иновиране на технико-технологичните условия и технологии с цел неговото усъвършенстване.

Постигането на тези иновативни конкурентоспособни изисквания е на база квантиране [8] на тематичния ресторантьорски продукт и неговите две съставки - производството на продукта/ в кулинарно производствен блок и обслужване в търговска зала/ и при реализацията на продукта, свързани с качеството /кулинарното производство, организацията на обслужване и тематичната атмосфера

ра/. Тук, при втория критерий, свързан с качеството при реализацията на продукта, от съществено значение са формите на обслужване, времето за сервиране, детайлите по подготовката и реализацията на услугата, както и времето за отсервиране и хигиенизиране на процеса. Важно условие за правилна оценка е детайлизиране на операциите и вмъкване на коефициент за значимост/тематичност/, който винаги ни помага да оценим и да изведем обобщен показател на конкурентоспособността на тематичния ресторантьорски продукт. Разработването на тематични ресторантьорски продукти става в съответствие със стратегическите иновативни решения и спазване на технико-технологичните изисквания на производство и реализация. Добрите стратегии са на база смислени оценки и качествени разчети, касаещи подобряване на тематичните ресторантьорски модели на работа и извеждане на най-конкурентните начини на работа, отчитащи се чрез визириания краен резултат.[5]

Възможностите на тематичния ресторантьорски продукт са в правилно ориентираната фирмена политика и стратегия, която осигурява и респектиращ инструмент за въздействие върху конкурентоспособността на ресторантьорската дейност. Практическата реализация е част от сложен процес, обвързан с целите, подцелите и приоритетите при производството и потреблението. Конкурентната борба е в една сложна среда, касаеща постоянно достигане на изискванията на пазара и дизайна на тематичния ресторантьорски продукт.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Дъбева, Т., Л. Георгина, *Ресторантьорство*. Изд. „Наука и икономика” ИУ-Варна, 2011.
2. Дъбева, Т., Г. Луканова. Приложение на европейските стандарти за качество в българското ресторантьорство”.- *Сборник доклади „Качество на стоките – проблеми и перспективи”*, Икономически университет – Варна, 2006, с. 34 – 42
3. Маринов, С. Маркетингово управление на конкурентоспособността на туристическа дестинация. Варна, 2006., с. 31-42.
4. Рибов. М. Конкуренция и конкурентоспособност на туристическия продукт. УИ “Стопанство”, С, 1997.
5. Рибов. М. Системи за качество. С., УИ „Стопанство“, 2000.
6. Рибов, М. Туризмът в ерата на качеството. София, 2003.
7. Рибов. М. Туризм без граници Конкурентно предимство в туризма. Изд: Нова звезда“, С, 2005.
8. Рибов. М. В търсене на възможност за квантиране на конкурентоспособността на туристическия продукт. . Катедра „Икономика на туризма” *Годишник на УНСС, С., 2007.*
9. Томова, Н. Сп. „Отдых и туризъм”, бр. 4, 1986, стр. 40 – 41
10. Хаджиниколов, Хр. Ресторантьорство и хотелиерство. УИ. „Стопанство”, 1996, с. 29
11. Cramer, I. ”Hot dinners”, сн. “*Leisure Management*”, Febr. 1997, Vol. 7, N 2, p. 27;
- Великова, Еленита, Дизайн и мода в туризма, УНСС-София, 2008
12. Courselle Ph., Dubois J., Blanc, Les formules d’avenir de la restauration à themes, *Espaces*, 2004, vol. 4, p. 33
13. Jones P. et al, Management of food service operation, Cassel, 1994., с. 148
14. Lundberg D., The hotel and restaurant business, Van Reinhold, 1999., с. 155.
15. Walker D, Introduction to hospitality, Prentice hall. N. Jersey, 2005., с. 218.

Представена за печат на 10.10.2012 г.

## СОЦИАЛНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИ АСПЕКТИ НА ТУРИСТИЧЕСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Соня Стефанова

### SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF TOURIST SERVICE

Sonya Stefanova  
[sonia\\_st@ymail.com](mailto:sonia_st@ymail.com)

#### ABSTRACT

*To improve tourist services, it is necessary to have staff who know the products on offer, and are always ready to oblige and give advice or information as well as to provide personal attention, exquisite service and demonstrate courtesy. Achieving a better quality of services in the tourist sector guarantees economic development, better competitiveness, the formation of lasting business partnerships and, last but not least, the promotion of employment in tourism.*

*Keywords: psychology, tourism, service, quality, business, customer behavior*

#### **Подобряване на туристическия бизнес чрез удовлетворяване на клиентите**

Удовлетворението е степен на задоволство вследствие сравнението на получения продукт (или резултат) с очакванията, които индивидът е имал.

Удовлетворението = Очакванията +  
Полученото изпълнение.

Степени на удовлетвореност:

1. Когато изпълнението сериозно се разминава с очакванията, клиентът е неудовлетворен.

2. Когато изпълнението отговаря на очакванията, клиентът е удовлетворен.

3. Когато изпълнението надхвърля очакванията, клиентът е изключително удовлетворен.

Купувачите формират своите очаквания посредством:

а) базата на миналия опит от осъществени покупки;

б) мнения и изявления на близки и приятели;

в) обещания и информация от специалистите по маркетинг и конкурентите.

Преуспяващите днес фирми задължително се стараят да повишават равнището на очакванията и да им отговарят с адекватно на това изпълнение. Тяхната стратегическа маркетингова цел е постигането на максимално удовлетворяване на клиента.

Корпорации, които търсят сериозни успехи на днешните пазари, трябва непрекъснато да следят за очакванията на потребителите, да настройват своята дейност в съответствие с тези очаквания и на тази основа да се стремят да постигат пълно удовлетворяване на клиентите си.

За да максимизира удовлетворението на клиентите, е необходимо фирмата да вземе предвид следното:

а) фирмата може да увеличи степента на удовлетворяване на клиента чрез понижаването на цената и увеличаването на услугите, но това може да доведе до намаляване на размера на печалбата ѝ;

б) фирмата може да увеличи рентабилността си чрез усъвършенстването на производствения процес или чрез увеличаване на инвестициите;

в) възможно е чрез инвестирането на повече средства за повишаването степента на удовлетворение на клиентите фирмата да отклони парични фондове, посредством които може да повиши степента на удовлетворение и на другите партньори – акционери, дилъри, доставчици.

По правило всички клиенти търсят различни преимущества на предлагането и купуват тези продукти и услуги, които им дават най-много такива. Това от своя страна

води до удовлетворяване на клиента, което безспорно помага на бизнеса да:

- a) се конкурира на пазара;
- b) осъществява продажби и печалба;
- c) поддържа нивото на продажбите и печалбата чрез удовлетворените клиенти, които се завръщат като редовни клиенти и/или информират и други.

В туристическия сектор клиентите са удовлетворени и стават лоялни към бизнеса, когато получават отлично обслужване. Обикновено това се нарича грижа за клиента и под това понятие се разбира оценката на бизнеса от гледна точка на клиента, т.е. да се гледа през неговите очи.

Уточняването на съществуващите и потенциалните клиенти прави възможно да се определят и групират посетителите от гледна точка на изясняването на въпроса как да се осигури възможно най-добрата повтораемост на продажбите и разбира се, печалба.

Проучванията показват, че потребностите, желанията и очакванията на клиентите са различни и това може да се окаже проблем за бизнеса. В този смисъл е целесъобразно те да се категоризират, тъй като това значително би улеснило коректното предлагане на преимуществата на продукта, правилния подход и грижа за туристите, оптималното насочване на рекламата и точните цени. В полза на категоризирането трябва да се спомене, че далеч не е за подценяване фактът, че удовлетворяването на сходните потребности на туристическите групи, значително икономисва време и средства.

Групирането на туристите с общи потребности е известно под наименованието „сегментиране на туристическия пазар” и на практика представлява определяне на клиентите по следните критерии:

- възраст;
- образование;
- доходи и работа;
- тип домакинство и местоживеене;
- пол;
- начин на живот;
- култура, религия, географски признак /местност, регион, страна/.

За да се създаде доверие у клиента и да бъде предразположен още от началото на разговора, е необходимо да се спазват някои основни правила:

1. Усмивка. Тя предразполага и създава усещане за топлина и сърдечност.
2. Грижи за удобството на клиента.

3. Поддържане на контакт с очите.
4. Назоваване на клиента по име /без фамилиарно отношение/.
5. Използване на учтиви думи и изрази.
6. Обясняване, когато се казва „не”.
7. Показване на интерес към нуждите и личността на клиента.
8. Предоставяне на възможности за избор на алтернативни варианти.

#### **Типове клиенти според стила им на общуване**

Хората имат предпочитан стил на общуване. В зависимост от техния подход те могат да бъдат класифицирани на четири типа, които условно се отъждествяват с четири вида животни – слон, лъв, делфин и маймуна. Всеки притежава склонност към даден тип на общуване и съществува вероятност да се получат трудности, когато се комуникира с друго „животно”. В този смисъл е удачно да се познават спецификите на различните модели на поведение при общуване, за да може да се използва адекватният стил в контактите със съответния тип хора.

#### **Клиент тип „Слон”**

*Силни страни* – практичен, резервиран, безпристрастен, методичен, аналитичен, справедлив, непоколебим.

*Слаби страни* – липса на въображение, необщителен, изолиращ се, педантичен, нерешителен, предпазлив, инат.

*Разпознаване по невербалното поведение:*

- винаги е подготвен за срещата, точен и организиран;
- избягва зрителния контакт, особено във враждебна среда;
- въздържан по отношение на жестове и мимики;
- ръкуването е отпуснато и кратко;
- жестовете издават търсене на прецизност, подреденост и коректност;
- прави паузи или кашля нервно, за да спечели време, ако не знае какво да каже;
- подреден и дискретен, предпочита анонимността;
- облеклото е делово, често пъти консервативно.

*Разпознаване по вербалното поведение:*

- не обича да споделя лични истории;
- предпочита деловите разговори, отколкото „празните приказки”;
- нужда се от много подробна информация и/или прецеденти, които да подкрепят вземането на решение;

- не обича да му се оказва натиск за вземане на решение;
- въпросите, които задава, са дипломатични, многословни и логични; употребява сложни изречения;
- търси факти и доказателства, анализира всички детайли преди да вземе решение;
- ако се почувства застрашен, може да се държи отбранително.

#### **Клиент тип „Лъв”**

*Силни страни* – действен, самоуверен, търсещ промяна, изискващ, подсецащ, рискуващ, конкуриращ се.

*Слаби страни* – импулсивен, арогантен, неспокоен, насилствен, хазартен, антагонист (конфронтира се), нетърпелив.

#### *Разпознаване по невербалното поведение:*

- винаги бърза и вероятно закъснява;
- не прикрива нетърпението, припряността и импулсивността си;
- ръкуването е кратко и здраво;
- директен и постоянен зрителен контакт, който на моменти може да плаши;
- сочи с пръст, за да подчертае нещо или да си възвърне контрола;
- предпочита ергономичното и удобно то пред модерното;
- облеклото е функционално и уместно.

#### *Разпознаване по вербалното поведение:*

- груб и рязък, занимава се с други неща, докато води разговор;
- пряк, твърд, не спестява това, което не би се харесало на другата страна;
- прекъсва безапелационно;
- предпочита бързото преминаване към съществуването на въпроса;
- опитва се да вземе надмощие в разговора, „надговаряйки” другите;
- използва категорични изрази като: „абсолютно”, „искам”, „трябва”, „задължително” и пр.
- набляга на „Аз”;
- задава много и предизвикателни въпроси относно целите и смисъла на това, което се казва, а не за подробностите;
- отдава предпочитания на писменото обобщаване на основните моменти;
- бързо взема решение, основавайки се на фактите;
- не избягва конфликти, а дори ги приветства;
- предпочита успешното финализиране на сделката, вместо сприятеляване.

#### **Клиент тип „Делфин”**

*Силни страни* – внимателен, идеалистичен, тактичен, лоялен, толерантен, усъвършенстващ, разбиращ, помагач.

*Слаби страни* – отричащ себе си, утопичен, наивен, робуващ, перфекционист, позволяващ, патерналистичен (покровителстващ).

#### *Разпознаване по невербалното поведение:*

- организиран и последователен в действията си;
- обичайно е спокоен и доволен, не се оплаква;
- тактичен и с искрен поглед подкрепя слушането;
- не обича да парадирва;
- ако няма доверие в събеседника си, се затваря;
- обича сигурността и трудно променя нещата около себе си;
- ръкува се стабилно и искрено;
- предпочита подредеността и уюта, семейните снимки и сертификатите за ценз;
- облича се удобно и според повода, пристрастява се към някои дрехи.

#### *Разпознаване по вербалното поведение:*

- обича да говори по лични въпроси или общи приказки;
- оценява отделеното време за свързване на лично отношение или бизнес приятелство;
- предпочита информацията да му се дава устно, лице в лице;
- задава въпроси, за да изясни и потвърди;
- дори да е убеден в нещо, ще го повтори, за да потвърди, че е разбрал;
- слуша внимателно, но понякога бавно разбира нещата, които изискват въображение;
- избягва конфликтни ситуации и търси компромисни решения;
- не обича да му се оказва натиск за вземане на решение.

#### **Клиент тип „Маймуна”**

*Силни страни* – гъвкав, експериментатор, общителен, емпатичен, приспособим, дружелюбен, забавен.

*Слаби страни* – непостоянен, разточителен, повърхностен, неискрен, конформист, ласкаещ, фриволен (леконравен).

#### *Разпознаване по невербалното поведение:*

- ентузиазизиран, добронамерен и дружелюбен, емоциите си личат по лицеизраза му;
- осъществява продължителен зрителен контакт и обикновено погледът му се „усмихва”;

- жестикулира интензивно, дори когато говори по телефона;
  - ръкува се приятелски;
  - обикновено ръцете му са отворени и отпуснати, а в знак на искреност могат да докосват събеседника;
  - не обръща внимание на детайлите – може да не спази уговорка или да организира две срещи по едно и също време;
  - галантен, отдава значение на госто-приемството;
  - облича се модно, често екстравагантно, добре съчетава цветовете.
- Разпознаване по вербалното поведение:*
- изключително общителен, много лесно и бързо осъществява контакти с всякакви хора;
  - позитивен и словесен, разказва истории и анекдоти;
  - с охота споделя чувствата си и личните си истории и преживявания, дори на непознати;
  - може лесно да бъде заинтригуван и ентузиазизиран, но да отлага вземането на решение;
  - предпочита да убеждава, вместо да се противопоставя или да изисква;
  - отделя време, за да завърже бизнес приятелство;
  - придържа се към общите параметри, без да претендира за подробности;
  - вземането на решение е базирано на личното му отношение.

#### **Разбиране на нуждите на клиента чрез активно слушане и задаване на въпроси**

*Разбиране на нуждите на клиента чрез активно слушане*

Когато се обсъжда проблем/въпрос, включително и по телефона, където липсва визуален контакт, е необходимо да се слуша активно, за да може да се разбере както смисълът, така и чувствата, които се предават чрез посланието.

Активното слушане означава:

1. Да се разбира причината и целта на това, което казва отсрещната страна.
2. Възпиране от оценки – ако има коментари и забележки, по-добре да бъдат записани и споделени едва тогава, когато е налице цялостна картина от чутото.
3. Устойчивост на външни дразнителни – създаване на среда, която не предполага отвличане на вниманието.

4. Осъзнаване и осмисляне на чутото, преди да се отговори – предоставяне на време за реакция.

5. Перифразиране, за да стане ясно дали посланието е разбрано правилно.

6. Полагане на старание да бъдат разбрани мотивите и гледната точка на отсрещната страна.

7. Емпатийно слушане – така другата страна ще бъде предизвикана също да прояви емпатия.

8. Да се проявява желание и възможност да се приеме информацията, дори ако тя е „застрашаваща“ – хората не обичат да се чувстват глупаво или неудобно, затова ако някой трябва да бъде насърчен да разкрие собствените си интереси и мотиви, да промени своето поведение и да приеме отсрещните аргументи, то трябва да бъде афиширано приемането и зачитането на информацията, дори тя да не е приятна.

#### Стилове на слушане

„Слонът” слуша критично и преценяващо. Задава въпроси, търсещи детайли и проверяващи логичността на казаното. Анализира чутото и иска информацията в писмен вид. Възникването на евентуални проблеми е свързано с поведенчески прояви, изразяващи се в зариване в детайлите и вследствие на това - пропускане да се разбере цялостната картина. Освен това „слонът” не вярва на кратки, ентузиазизирани и твърде образни презентации. За да бъдат избегнати затруднения от подобен характер, е необходимо да бъде предоставена детайлна писмена информация преди и след срещата, да се дават добре обосновани и логични отговори, да се говори бавно и неекспресивно.

„Лъвът” на пръв поглед слуша съсредоточено, но чува онова, което пряко засяга целите му. Обикновено прекъсва и задава конкретни въпроси, търсещи максимално задоволителна информация. Бързо губи търпение, иска конкретика и се отегчава от многословен или абстрактен изказ. Спира да слуша, когато получи необходимата информация и си формира позиция. За да бъде „заставен” да слуша, е необходимо да се говори по същество – кратко, ясно и лаконично; да му се предостави възможност да задава въпроси, на които, разбира се, непременно да се отговаря, а гледането право в очите е повече от необходимо.

„Делфинът” слуша, внимава и вниква много добре както в информацията, така и в чувствата на събеседника, преплетени в каза-



ното. Обикновено не дава знак за мнението си дали е съгласен или не и дори и да не разбере нещо, няма да прекъсне, за да зададе уточняващ въпрос. Удачно е да бъде питан за мнението му, да му се задават въпроси или да бъде въвличен в дискусия, за да може да се провери нивото на разбиране на материята.

„*Маймуната*” слуша и проявява интерес към неща, които лично я засягат. Обича да чува суперлативи за себе си, публично да я хвалят и да я „потупват по рамото”. Спира да слуша подробни и фактологични презентации, лесно се разсейва и бързо сменя темата. Нетърпелива е да каже какво мисли по въпроса, преди да чуе другия. Атакува персонално и не се интересува от обратна връзка. При такъв слушател е удачно да се използва визуален и сензорен език, хумор, метафори и комплименти, свързани с темата. Трябва да се обобщават нещата и да му се задават въпроси, за да се провери дали е разбрал правилно посланието.

#### **Правила за справяне с недоволни клиенти. Владяване на емоциите**

Всички хора имат предпочитан стил на поведение, който може да варира в зависимост от обстоятелствата, т.е дали са на работа, вкъщи или сред обществото.

Съществуват три основни стила на поведение:

*Дружелюбен помощник* – съчувстващ; надежден; открит; отворен към сътрудни-

чество; загрижен за хората; емоционален; изгражда позитивни взаимоотношения; притежава „интегриращо” отношение към света.

1. *Твърд борец* – двигател на дейността; с висока степен на ангажираност, осигурява навременното изпълнение на работата; енергичен; отдаден; себеналага се; използва силата като средство за постигане на целта; стреми се да победи на всяка цена и да наложи собствен подход; притежава „разпределително” отношение към света.

2. *Логичен мислител* – спокоен; организиран; разсъдлив; методичен, следва добрите практики; позовава се на разума и преценката си; интересува се от факти и информация; притежава „рационално” отношение към света.

Разбира се, малко е вероятно всички клиенти да се впишат напълно в един от горепосочените стилове, но въпреки това могат да проявят по-силно характеристиките на един стил в сравнение с останалите. За да се увеличат шансовете за успех при справяне с недоволни клиенти, трябва да се възприеме такъв стил, който да допълва техния и същевременно да не се подценява фактът, че субект-субектното възприемане е в зависимост от нагласите и персоналното поведение.

Всеки един от трите стила има конкретно възприятие за другите от триадата, както следва:

<b>Стилове на поведение</b>	<b>Позитивен аспект (преимущества)</b>	<b>Негативен аспект (недостатъци)</b>
Твърдият борец възприема Дружелюбния помощник като:	Позитивен човек; добре се работи с него; приятен за компания; не е заплаха	Прекалено доверчив; лековерен; лесно се поддава на манипулация
Твърдият борец възприема Логичния мислител като:	Организиран; подреден; селективен; праволинеен; добре се справя с информацията	Прекалено логичен и вискателен; загрижен е повече за процедурите, отколкото за резултатите
Дружелюбният помощник възприема Твърдия борец като:	Силен; ангажиран; стреми се да се представя добре и съвестно да върши работата.	Самодоволен; арогантен; настъпателен; непукист; егоцентрик
Дружелюбният помощник възприема Логичния мислител като:	Добре информиран; прям; конкретен; авторитетен; интелигентен; надежден	Студен; недружелюбен; интересува се повече от идеи, отколкото от хора
Логичният мислител възприема Твърдия борец като:	Самоуверен; напорист; силен; находчив; енергичен	Припрян; лекомислен; импулсивен; прекалено емоционален; стремящ се към победа; настъпателен

Логичният мислител възприема Дружелюбния помощник като:	Отзивчив; емпатиен; подкрепящ; толерантен	Прекалено загрижен за хората; нерационален; сантиментален; неорганизиран
---	---	--

[Консултим Хюмън Кепитъл, 2011: 5-30].

Вижда се, че всеки стил има своите силни и слаби страни, а ефективността изисква понякога промяна на стила. Различните стратегии изискват различни стилове или смесица на стилове. Клиентите също си имат предпочитани стилове и това рефлектира върху избора на стил, което пък от своя страна оказва влияние върху определен човек.

В психологическата теория и практика съществуват редица методи, които могат да се използват за повлияване на хора и ситуации, в които те се намират. Въпреки това персоналната стратегия трябва да се основава на това, което се знае за човека и ситуацията. Важно е да се разбере какъв е индивидуалният стил на клиента, тъй като в противен случай процесът на оказване на влияние ще

зависи само от чист късмет, а не от добрата преценка [Слейтър, 2002].

## ЛИТЕРАТУРА

1. Консултим Хюмън Кепитъл. Обслужване на клиенти. Учебни материали. 2011.
2. Слейтър 2002: А. Слейтър. Умения за водене на преговори. Ръководство. „IAGO Consulting”, 2002.
3. Стефанова 2012 : С. Стефанова. Социална психология и туристическо поведение. Изд. „Екс-прес”. Габрово, 2012.
4. <http://www.inspirelearning.net>
5. <http://www.lifehack.bg/how-to-sel>

Представена за печат на 21.09.2012 г.

## ПЕРСПЕКТИВИ ЗА ПОВИШАВАНЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА SPA И WELLNESS УСЛУГИТЕ В БЪЛГАРИЯ

Светла Шопова, Йордан Гавраилов

### PROSPECTS FOR ENHANCING COMPETITIVENESS OF SPA AND WELLNESS SERVICES IN BULGARIA

S. Shopova, J. Gavrilo  
E-mail:svemix@abv.bg

#### ABSTRACT

*The present work is based on analyses and research of the scientific, theoretical and practical Bulgarian experience in the sphere of SPA and wellness services and its aim is to evaluate the competitiveness of the solutions and the services in comparison with the European and world practice and to suggest special measures in order to provide a stable and perspective development of the SPA and wellness services, which will increase their level of competitiveness.*

**Key words:** SPA and wellness services, competitiveness.

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Възприетата в последните години в Европа и САЩ нова ценностна система утвърждава широкото прилагане на съвременните на SPA и wellness услуги за рекреация, здравна превенция и релаксация. Ситуационният пазарен анализ на причините и факторите за динамичното развитие на SPA и wellness сектора показва, че търсенето на такива услуги е в резултат от промените в начина на живот в условията на урбанизация и стресова динамика.

България е туристическа дестинация, притежаваща потенциал за развитието и утвърждаването на SPA и wellness услугите. Многобройните природни ресурси, с които разполага, изграждането на луксозни SPA и wellness хотели и центрове, налагането на разнообразни процедури от цял свят, както и увеличаващото се търсене на продукти с подобни характеристики, показват тенденция към развитие на подобен вид туризъм. Актуални са въпросите и постановките за комплексен анализ на SPA и wellness услугите в България и изследване на проблемите относно конкурентоспособността им.

За превръщането на България в предпочитана дестинация е необходимо очертаването на проблемните въпроси на SPA и

wellness бизнеса. Първият е свързан с установяване на състоянието за най-често ползваните SPA и wellness услуги. Вторият проблем е насочен към конструирането на механизми за реално подобряване качеството на SPA и wellness услугите. И третият, но вероятно фундаментален, се отнася до формулирането на национални приоритети за развитие на индустрията за свободното време.

#### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Въз основа на проучване и анализ на научния, теоретичния и практически опит в областта на SPA и wellness туризма да се направи оценка на конкурентоспособността на услугите и обслужването, сравнени със световните и европейски практики, и се направят конкретни предложения за устойчиво и перспективно развитие на SPA и wellness услугите, което да доведе до повишаване конкурентоспособността им и повишаване социалната и икономическа ефективност.

За постигане на набелязаната цел са формулирани следните задачи:

-проучване състоянието и тенденциите в развитието на SPA и wellness услугите;

-анализ и оценка на конкурентоспособността на конкретни центрове и раз-

работване на модел за повишаване на тяхната конкурентоспособност;

-предлагане на насоки за повишаване на конкурентоспособността на SPA и wellness услугите и обслужването в SPA и wellness центровете.

## МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ

За постигане на целта на изследването и решаване на поставените задачи са използвани съвкупност от подходи и методи. Представени са основните принципи за развитие на туризма на равнище дестинация, на която трябва да отговаря един модел за повишаване на конкурентоспособността на SPA и wellness услугите: устойчивост, демократичност, местна идентичност. В разработката е използван методът на комплексното действие с цел постигане на активно взаимодействие между принципите на устойчиво развитие и управлението на този вид дейности. Методологичният апарат се основава също на наблюдение, анализ и сравнение на сегментационните методи и анкетно проучване, свързани с предоставянето на SPA и wellness услуги. В изследването е използван разнообразен статистически и емпиричен материал. Синтезирани са основни изводи и заключения.

Проучена е потребителската оценка на българските потребители за качеството и конкурентоспособността на SPA и wellness услугите.

Понятието конкурентоспособност предполага изграждане на сравнителен модел между отделните компоненти на дестинацията /СПА и Уелнес центъра и тези на техните основни конкуренти/.

Конкурентното предимство се определя на база:

-уникалност (може ли да бъде копирано от конкурентите и колко лесно може да стане това);

-гъвкавост (може ли да се адаптира лесно, когато пазарът или икономическите условия се променят);

-добавена стойност (в каква степен допринася то за добавената стойност на продукта или услугата);

-устойчивост (колко дълго може да бъде запазено превъзходството на пазара).

Подходът към конкуренцията и конкурентоспособността се отличават с интер-

дисциплинираност, особено в сферата на услугите. Анализът на досегашните публикации в тази област разкрива сериозни разработки по отделни аспекти на конкуренцията и конкурентоспособността на туристическия продукт. Установява се обаче известен недостиг на научна информация и съобщения, именно по отношение конкурентоспособността на SPA и wellness услугите. В тази връзка настоящата разработка е опит за анализ и извеждане на основните показатели за конкурентоспособността на SPA и wellness услугите, когато целта е завземане на по-голям пазарен дял.

За извършване на анализа и оценката на конкурентоспособността се разглеждат два конкретни СПА центъра и ползвани следните основни относителни показатели: номенклатура и асортимент; качество на предлаганите услуги; цени на предлаганите SPA услуги, форма на обслужване; работен режим и дисциплина на персонала; среда на обслужване; външен вид и отношение на обслужващия персонал към клиентите; финансови резултати. Въз основа на представените оценки по относителни показатели е изведен, калкулиран и обобщен комплексен показател за конкурентоспособността за всеки един от двата разглеждани СПА центъра.

От така направената оценка на конкурентоспособността следва, че Спа център "6<sup>th</sup>Sense" е по-конкурентоспособен. По показателите форма на обслужване, среда на обслужване, външен вид и отношение на персонала към клиентите и двата центъра са еднакво конкурентоспособни. Това се дължи на съвременното обзавеждане и оборудване, на професионалните умения и квалификация на обслужващия персонал, които са на много високо ниво, на активната рекламна дейност и на непрекъснатите маркетингови проучвания. Сами по себе си и двата SPA центъра са уникални. Спецификата и характеристиката им се определя от местонахождението, от многообразието на предлаганите SPA и wellness услуги. Екипът, който работи в тях, също дава своя отпечатък върху облика на центъра - от мениджъра, който определя посоките и темповете на развитие, до последния от персонала, и само от съгласуваните им общи усилия зависят успехът и качеството на SPA центъра.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обобщените резултати от изследването показват, че е наложително нормативно регулиране на дейността в SPA и wellness заведенията чрез категоризиране на SPA обектите, стандартизиране на SPA и wellness услугите и въвеждане на изисквания за квалификация и компетентност на кадрите, разработване на регионални стратегии за развитие на бранша.

### **ИЗВОДИ:**

С оглед повишаване на конкурентоспособността на SPA и wellness услугите е наложително да се разработи законодателна уредба за SPA и wellness бизнеса.

За подобряване качеството на SPA и wellness услугите е необходимо въвеждане на изисквания за квалификация и компетентност на кадрите.

Успешното развитие на сектора е тясно свързано със стандартизиране на SPA и wellness услугите и категоризиране на SPA обектите.

### **ПРЕПОРЪКИ:**

Разработването на регионални и общински стратегии ще балансира в географско отношение SPA и wellness индустрията и ще стимулира привличането на инвестиции.

Специализираната подготовка на кадрите е важно да се осъществява в професионални колежи и висши училища.

Представянето на България като предпочитана SPA и wellness дестинация изисква разработване на единна концепция за рекламни пакети.

### **ЛИТЕРАТУРА**

1. Арена на красотата-специализирано списание „Необходима ли е стандартизация на Spa и wellness услугите в България”, 2009, бр.25-27.

2. Димитрова, Б. Spa култура и аква практики. Учебник за ОКС „Магистър” на НСА. Изд. “Авангард”. С., 2002.

3. Йорданов, Й. Предприемачество в българските условия в сферата на красотата, Spa и wellness услугите и туризма. Изд. АСК Реклама и ПР обслужване. С., 2009.

4. Йорданов, Й. Маркетинг в туризма и специализираните видове услуги. С., 2009.

5. Поповска, С. Възможности за повишаване конкурентоспособността на Спа и Уелнес туризма. Благоевград, 2011.

Представена за печат 9.10.2012 г.

## АКТУАЛНИ ПРОБЛЕМИ НА ПОДГОТОВКАТА И РЕАЛИЗАЦИЯТА НА КАДРИ ЗА ТУРИЗМА

Г. Вдовичин

### MAIN ISSUES IN THE EDUCATION AND REALIZATION OF TOURIST EMPLOYEES

G. Vdovichin

E-mail: [gvdovichin@abv.bg](mailto:gvdovichin@abv.bg)

### ABSTRACT

*For the last several decades, tourism has been one of the most rapidly changing and fast developing spheres in the active economy. This branch of our economy reflects the changes in the social and economic development in Europe and the world. Tourism creates a specific product which is unique by itself. Its quality depends to a great extent on the professionalism and adequate skills of the employees engaged in the respective tourist activities. Hence the significance of the human resource factor for successful competitive endeavor. This correlation determines the training and qualification of tourist employees as the top priority in the educational system.*

**Key words:** *tourism, product, quality, human resources*

Развитието на туризма в Република България е следствие от социално-икономическото развитие на Европейския съюз (ЕС). Стратегията за развитие на ЕС се основава на партньорство между страните членки и координация на националните икономики. Стратегията отчита природните и социално-икономически условия за развитие на всяка страна. Чрез стратегията се определят приоритетите за развитие на ЕС, поставят се цели, които да се реализират за определен период.

Лисабонската стратегия определя приоритетите и целите до 2020 година. Според нея ЕС трябва да се превърне в една от най-развитите икономики в света. За постигането на тази цел се определят приоритетите, по-важни от които са:

- качествено образование и иновации;
- възможности за реализация и условия на труд.

За реализация на тези по-важни приоритети се предлагат различни мерки за всеки приоритет. По-важни мерки за подобряване качеството на образование:

- промени в образователната система на обществото;
- увеличаване на средствата за образование и наука;

- по-ефективно използване на средствата за наука и образование, предоставени от държавата;

- оценката за държавните висши учебни заведения да се обвързва с броя на реализираните абсолвенти в съответните за специалностите направления;

- взаимстване и прилагане на положителни, доказали се практики в образователната система на други страни членки на ЕС;

- стриктно спазване на изискванията от Закона за висше образование за съотношение между теория – практика – стаж за всяка специалност и образователна степен;

- чрез образователната система да се приобщи бизнесът към подготовката на кадри;

- да се организира дискусия с представители на бизнеса по професионални направления за цената, която той плаща за нискоквалифицирани кадри (производителност на труда, разходи на суровини, материали, енергия и труд);

- образователната система да осигури намаляване на процента на неграмотни и необразовани;

- потребността от кадри по дейности и отрасли да определя броя на учащите и студентите в държавните учебни заведения;

- ефективно използване на съществуващите научни институти, центрове и лаборатории;

-резултатите от научните изследвания да се оценяват според възможностите, да се прилагат в практиката и икономическия резултат от внедряването им;

-организацията на образование и обучение да се доближи до тази на развитите страни членки на ЕС;

-качеството на образование във ВУЗ да се доближава до това на водещи университети (в класацията на университетите между първите 20 само 2 университета са от Европа);

-колежите да заемат своето място в образователната система като звено с най-голям относителен дял в образованието;

-образователната система да организира, координира и контролира програмите за преквалификация.

Реализацията дори и на част от предложените мерки ще подобри качеството на образование. Резултатът от това подобрене ще се усети при наличие на адекватни условия за реализация.

Зависимостта между степен на образование и условия на труд ще нараства с развитието на обществото. Тази зависимост се наложи през последните години и ще доминира в бъдеще. Това налага изследване и анализ на условията за труд. Те могат да бъдат различни за различните дейности и отрасли, но се основават на групи фактори, които са общовалидни:

Работна среда – важен елемент от условията за труд. Този елемент включва: работно място; положение по време на работа (прав, седнал, в движение) ползването на технически средства; използване на предпазни средства; опасности за здравето (вредни изпарения, замърсяване на въздуха и др.).

Организация на работа – този елемент от условията на труд включва: индивидуална работа; работа в екип, честа смяна на технологичен процес; отдалеченост от постоянното местожителство; продължителност на работа (ден, седмица, месец); работа в почивни и празнични дни.

Заплащане на труда – много важен елемент от условията на труд. Той включва: основна заплата; редовност на изплащане; система за допълнително материално стимулиране; утвърдени условия за полагане на извънреден труд; работа в празнични и почивни дни; други социални и професионални придобивки.

Възможности за пълноценно свободно време – елемент от условията на труд, който ще оказва все по-голямо влияние върху мотива-

цията за реализация. Той включва: отражението върху семейните задължения; възможности за целеви отпуски; регламентирани почивки и възможности за ползване; наличие за места за почивка, хранене и поддържане на лична хигиена, система за социално подпомагане; възможности за квалификация; възможности за спорт, културно-развлекателни мероприятия и др.

Форми на дискриминация – този елемент от условията на труд не се признава официално, но се прилага в някои сектори на икономиката. Този елемент включва: възраст, владение на чужди езици, технически умения (работа с компютър).

Разгледаните елементи от условията на труд ще ни помогнат да оценим обективно степента на риска за различните професии в конкретни дейности и отрасли. Тази оценка ще даде възможност на стопанските субекти да обосноват зависимостта от образование и условия на труд.

Мерките, заложи в Лисабонската стратегия за развитие на ЕС, очертават икономическата рамка за развитие на всяка страна. Тази рамка включва дейности и отрасли, за които са налице най-подходящи условия.

Туризмът е един от отраслите на българската икономика, който бързо се адаптира към условията на пазарна икономика. Той се утвърди като отрасъл със социално-икономическо значение за страната. Този отрасъл се развива устойчиво и е един от малкото отрасли с положителен външнотърговски баланс.

В стратегията за развитие на туризма качеството на туристическия продукт се поставя на първо място като критерий за конкурентоспособност. Туризмът създава продукт, който е съвкупност и резултат от организация и управление на различни специфични дейности. Характеристиката на този продукт го отличава съществено от продукта на други отрасли на икономиката. Туристическият продукт се създава с преобладаващо участие на кадрите, заети в различните дейности. Това дава основание да се твърди, че качеството на туристическия продукт зависи от качеството на кадрите. Тази зависимост между качеството на продукт и кадри налага да се обърне внимание на образователната система, подготвяща кадри за туризма. Образованието, обучението и квалификацията на кадри за туризма се осъществява в университети, колежи, професионални гимназии и центрове за професионално обучение. Тези образователни структу-

ри не координират и не синхронизират своите действия при изготвяне на учебни планове и програми. Това се отразява негативно на подготовката на кадри от различните образователни нива. Системата за подготовка на кадри за туризма трябва да се променя с промяната на условията и средата за развитие на отрасъла. За тази цел е желателно периодично да изследва състоянието на кадрите, да се анализира и да се направят препоръки за промяна.

Какво е състоянието на кадрите в един от най-големите туристически комплекси Слънчев бряг?

- дефицит на квалифицирани кадри във всички основни туристически дейности;
- стопанските субекти от туризма не предлагат стратегия за развитие на кадрите;
- не са изпълнени всички изисквания към кадрите за образователна степен, стаж, владене на чужди езици и много други;
- лоши условия на труд, които не отговарят на високите изисквания;
- нарушени връзки между обществени, общински, държавни структури и учебните заведения по туризъм.

Анализът дава основание за следния извод: налице е недопустимо подценяване ролята и значението на кадрите за успеха на туристическия бизнес.

Това се отразява негативно на:

- имиджа на Република България като туристическа дестинация;
- състоянието на стопанските субекти от туризма;
- определя социалния статус на туристите, които посещават българските курорти;
- приходите от допълнителните услуги.

За подобряване състоянието на системата за подготовка на кадри за туризма предлагаме следните мерки:

- обединяване усилията на всички организации и институции, участващи пряко или косвено в подготовката; всеки да намери своето място в системата и да поеме своята отговорност;
- системата за подготовка да се основава на търсене на кадри по професионални групи, нови изисквания за качество на продукта, нови форми на обслужване и т.н.;
- подобряване качеството на МТБ за провеждане на практики и стажове;
- всяко учебно заведение да намери своето място в системата за подготовка;
- подобряване качеството на организация и провеждане на стажове;

-своевременна промяна в учебните програми, съответстваща на търсенето;

-подобряване социалния статус на преподавателя.

За повишаване ефективността на ролята на държавата при подготвянето на кадри ние предлагаме следните мерки: държавата да дефинира образователните степени и съответните на тях учебни планове и програми, като се елиминира повтарянето на дисциплини; да прогнозира потребностите от кадри; да организира подготовката:

За подобряване участието на бизнеса в подготовката на кадри за туризма предлагаме следните мерки: участие за подобряване на МТБ на учебните заведения; поемане на издръжка за подготовка на определен брой обучавани; възлагане научни разработки на конкретни теми от бизнеса на учащи се; участие в обучението чрез доказани специалисти; участие в разработването на учебни планове и програми; включване в работни групи по проектиране на нови обекти на преподаватели от учебните заведения по туризъм.

Условията на труд са важен фактор за реализация на кадрите в туризма. Тези условия оказват влияние върху избора на учебно заведение и специалност. Това налага периодичен анализ на риска за различните професии в туризма и предлагане на мерки за подобряване на условията на труд.

Анализът на риска за една част от елементите на условията за труд в туристическите дейности дава основание за следния извод: професиите в туристическите дейности се определят като рискови по основните елементи от условията на труд.

Разгледани поотделно, основните елементи потвърждават този извод:

Организация на работа – отдалеченост от постоянното местожителство, работа в екип и самостоятелно; честа смяна на продукта; продължителност на работното време; работа в почивни и празнични дни и др.

Заплащане на труда – ниски основни заплати; нерегламентирани възнаграждения за положен труд в почивни празнични дни; система за допълнително стимулиране; социални придобивки и др.

Възможности за пълноценно свободно време – отразява се на семейните задължения; цели отпуски; система за подпомагане на близки; места за хранене, почивка и поддържане на лична хигиена; възможности за ква-



лификация; възможности за спорт, културно-развлекателни мероприятия и др.

Работна среда – за по-голяма част от професиите в туристическите дейности работната среда е рискова (прав по време на работа или непрекъснато движение; опасности за здравето, физически и психически травми).

В заключение отбелязваме, че са налице проблеми в обучението на кадри за туризма, налице са проблеми и в предлаганите условия на труд. Приемаме, че проблемите са следствие от динамиката на промените в обществото.

Ние посочихме някои от проблемите и предложихме мерки за подобряване. Развитието на общественото приемаме като непрекъснат процес, който създава нови условия и среда за всеки бизнес, възможности за изследване, анализ, оценка и препоръки към всеки стопански субект.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Анастасова, Л., Г. Вдовичин. Изследване на работната сила в сектора туризъм и хотелиерство в Бургаски регион – сп. *Туристически пазар*, 2007.

2. Недкова, А. Практическото обучение – елемент от професионалната подготовка на студентите от Колеж по туризъм. Сборник доклади от международна научна конференция, *Икономически университет Варна*, 2009.

3. Стефанова, С. Екологично отговорен туризъм и фактори за неговото развитие. *ЕКС-ПРЕС, Габрово*, 2011.

4. Министерство на труда и социалната политика – резюме на национално изследване на условията на труд в България.

5. Denney, G., Michael. T. *Hotel management and operations*. John Wiley and Sons, 2005.

Представена за печат на .....2012 г.

## ВИЗУАЛНАТА ПСИХОДИАГНОСТИКА И НЕЙНОТО ПРИЛОЖЕНИЕ В ТУРИЗМА

Соня Стефанова

### VISUAL PSYCHODIAGNOSTICS AND ITS APPLICATION IN TOURISM

Sonya Stefanova  
[sonia\\_st@ymail.com](mailto:sonia_st@ymail.com)

#### ABSTRACT

*Besides global cultural significance, visual psychodiagnostics has an applied character as part of the psychology of human resource management. It develops methods to study staff aimed at their rational selection, allocation and efficient utilisation. As an introductory part of applied psychology, visual psychodiagnostics introduces specialists to various methods, including some unconventional ones, of studying people which do not require any special education or complex tools.*

**Keywords:** *psychology, tourism, visual psychodiagnostics, visual matching, gestures, facial expressions, proxemics*

Туризмът отдавна се е превърнал в необходимост и неразделна част от живота на хората. Рано или късно човек започва да изпитва необходимост да пътува. Неговият стремеж към разнообразие на впечатленията придобива ясни очертания, когато става въпрос за вземане на решение да прекара свободното си време извън дома, надявайки се да премахне нервното напрежение и умората.

Когато хората се подготвят за пътуване и посещение, те си изграждат определени очаквания. Първоначалните разочарования или пропуски в обслужването при пристигането в дадена страна могат да бъдат компенсирани от доброто посрещане в хотела или ресторанта. Клиентите търсят внимание и се надяват на добър прием от домакините. Затова трябва да бъдат посрещнати топло и сърдечно и да им се помогне да се почувстват уютно и сигурно. Това включва както вербалната реакция – думите са много важни за премахването на първоначалните бариери, така и посланията на езика на тялото – изражение на лицето, стойка на тялото, външен вид и пр. [Томас, 1996]

*Психодиагностиката* е област от приложната психология, която практически се използва за психологическо измерване на личността. Неин предмет са индивидуалните особености и индивидуалните характеристики на изследваните обекти.

Психодиагностичните задачи се решават чрез специални психодиагностични методики, използвани не само в сферата на консултирането и психотерапията, но и в случаите, когато е необходимо да се получи оценка за една или друга психическа особеност на конкретен индивид или група.

*Визуалната психодиагностика* е нов и относително самостоятелен дял на психологията на кадровия мениджмънт, чиято задача е изучаването на „външните“ характеристики на поведението и облика на човека (пол, възраст, особености на телосложението, мимики, жестикуляция и др.), целяща проникване във „вътрешното“ психологическо съдържание на личността и оптимизация на използването на възможностите и индивидуалните особености на всеки човек.

Възприемането на външния облик на човека и изразяването на неговите емоции предизвиква ответни емоционални преживявания и реакции у хората и играе важна роля в човешкото общуване. Умението да се четат изразителните движения предполага тънко разбиране на оттенъците и нюансите на изражението на лицето, жеста, позата и движението на тялото на другия. Разпознаването на индивидуално-психологическите особености на личността може да стане по мимиката (движението на лицевите мускули), по пантомимата (движението на тялото), по фи-

зиологичните реакции, съпровождащи емоциите, по особеностите на лицето, телосложението и т.н. Изучаването и систематизирането на данните за характерните отличия на външния вид на хората и особеностите на техните изразителни движения представят съдържанието на визуалната психодиагностика като научнопрактическо направление на психологията на работата с хората. [Щекин, 2004]

Обикновено хората харесват и се чувстват удобно с хора, които възприемат като себеполюбни. Изграждането на доверие е процес на отзивчивост и уважение, без това да означава харесване. Още Аристотел е казал, че за да поведеш някого, е необходимо да отидеш там, където е, и после да го увлечеш. В този смисъл доверието първоначално се изгражда чрез „напасване“ на три нива: **визуално (невербално), интонационно, вербално.**

*Напасването* е изкуството, чрез което се прави комплимент на другия човек при влизането в неговия свят. То е от критично значение за всеки, който искрено търси да сподели вътрешния свят на другите и е от съществено значение както в продажбите, така и във всекидневните човешки отношения. Това е много силен начин за създаване на доверие, т.е. ако се направи искрено напасване с друг човек, промяната в собствената психология ще даде усещането за това как вътрешният свят на другия възприема нещата. В този смисъл напасването е много близко по значение и същност с емпатията, която на практика представлява форма, с която Азът се въвлича в живота на другия. Тя създава сигурност, усещане за взаимна принадлежност, за заедност, защото това е опит да се преживее и разбере това, което се случва с другия, да се навлезе във вътрешния свят на другия. Емпатията създава особено пространство, изпълнено с взаимно признаване, сигурност, доверие и обич.

Напасването „смазва колелата“ на много ситуации, като например:

-успокояване на ядосани хора – напасването с тяхната енергия (но не с техния тон или съдържание на изказването им) съобщава без думи, че могат да бъдат изведени в състояние на душевно равновесие;

-говорене с депресирани или затворени хора – запазва се същата позиция на тялото и същия тон, но без въвличане в техните емоции;

-разбиране за грижите на клиента – влиза се в неговите поза, състояние и начин на съществуване, като по този начин се улеснява процесът по установяване и разбиране на неговия начин на мислене.

Видове напасване:

1.Физическо – физически жестове и движения, темпо на движенията, скорост и дълбочина на дишане, стойка, степен, до която човек докосва другите.

2.Вербално – тон на гласа, ниво на силата на гласа, темпо и гладкост на речта, правилна дикция, използване на конкретни думи и/или фрази.

3.Друго – тук се дава свобода на въображението. Например, може да бъде полезно да се напасне нивото на формалност в облеклото към това на другите хора при различните социални роли, които се изпълняват в ежедневието.

[www.tackinternational.com]; [www. Tmi-world.com]; [www.thomasinternational.net]

*Визуално (невербалното) напасване*

Визуалното възприемане на човека винаги предполага комплексен подход, основаващ се на детайлното изучаване на отделните движения на човешкото тяло. Но психическото и физическото състояние на индивида могат да се оценят само след като различните жестове и мимически движения, включени в контекста на конкретната ситуация на поведение, се обединят в една картина; отделните движения на тялото, съпътствани от съответната мимика, се оформят в т.нар. сигнали на тялото, позволяващи да се състави някаква представа за човека.

Общите и специфичните характеристики на визуалното напасване могат да кажат много на опитния наблюдател. Те дават възможност да се съди за физическото и психическото състояние на човека.

Невербалната форма, макар и да не е основният тип за размяна на мисли, чувства, факти и идеи, играе огромна роля във връзките между хората. „Тънкият“ момент тук е, че за много кратко време (понякога за секунда или за части от секундата) става възможно връното научаване и почувстване на неща, които чрез думите трудно се възприемат. Както отбелязват специалистите: „Комуникацията не е ограничена само до това, което е казано или написано. Тонът на гласа, силата и емфазисът (изразителността) на главните фрази често предават по-истински значението, отколкото самите думи. Начините, по

които хората стоят, седят, обличат се и говорят, както и техните лицеви изражения, движения, маниери – всичко това участва в процеса на общуването”. Състоянието на тялото и на отделните негови части (глава, рамене, ръце, торс, долни крайници) е твърде показателно за готовността да се разговаря или за нежелание да се контактува. Езикът на жестовете или „емоционалната и семантичната натовареност” на погледа издават много често реалните чувства, намеренията и интересите на отсрещната страна независимо от това, което тя иска по вербален път да изрази. Разстоянията също са показателни за целите, мотивите и конкретните желания. Умението да се разчитат знаците и кодовете на човешкото тяло, както и да се правят желаните внушения тъкмо по този невербален начин, е сред най-трудно удаващите се на хората. Подсъзнателният му характер и културната му неопределеност допълнително усложняват възприемането и усвояването на тези техники.

Дейността, в която индивидът участва не само психически, но и физически, е дала живот на една друга езикова форма – т. нар. кинезика. Тя се отнася до сигналите, които тялото изпраща към партньора, до езика на тялото, продукт на неговата подвижност, респективно неподвижност. Тази „телесна” реч е най-близко до прототипа на символа – физическия жест, чиято първа функция е да представлява част от социалния акт.

Визуалното напасване се осъществява чрез създаване на подобен образ на физиологията на отсрещната страна, което включва: *стойка на тялото, походка, седеж, жестове и мимики*.

В своя труд „Езикът на тялото. Познаване на хората в професионалния и обикновения живот”, Антон Щангъл привежда различни характеристики за невербалните сигнали.

Според него „добрата, непринудена **стойка на тялото** свидетелства за висока степен на възприемчивост и откритост към околните, за способност незабавно да се използват вътрешните сили и за свобода от всякаква ограничаваща принуда. Неподвижността или напрегнатостта на тялото показва реакция на самозащита, избягване на контактите, затвореност, често чувствителност, както и неловко старание да е конкретен. Лошата, отпусната и прегърбена стойка на тялото е индикация за покорност, смирение и угодничество. Позите с едната или

двете ръце в джоба, ръцете зад гърба или скръстени върху гърдите свидетелстват за недостатъчна самостоятелност и паралелно с това потребност от незабелязано включване в общия ред.

Достатъчно информативни са раменният пояс и горната част на човешкото тяло като цяло. Високо повдигнатите рамене в комбинация с леко прегърбване и прибрана към тялото брадичка са сигнал за безпомощност, нервност, хроничен страх, неувереност и боязливост. Рамене, издадени напред, показват слабост и потиснатост, чувство или комплекс за малоценност. Свободно отпуснатите рамене свидетелстват за настъпило чувство за увереност, вътрешна свобода и владение на ситуацията. Отхвърлянето на раменете назад показва решителност да се действа, чувство за сила, активност, предприемчивост, но и често надценяване на собствените възможности. Изпъченият гръден кош е типичен при хората с развит усет за собствена значимост, които са активни и изпитват потребност от социални контакти. Хлътноалият гръден кош често е признак на равнодушие, затвореност, пасивност, покорност и угнетеност.

Положението на краката и стъпалата също дава определена информация за състоянието и психологическите качества на човека. Стойката на два крака, разтворени на не повече от две педи с равномерно разпределено тегло на тялото, определя човека като силен, уравновесен, спокоен и твърд, способен да се съобразява с обстоятелствата. Неподвижната застинала стойка, съчетана със силно напрежение, показва лоша приспособимост, упорство, неделикатно самоутвърждаване. Променливата стойка в комбинация с липса на напрежение, честата смяна на основния опорен крак и позиция на стъпалата показва липса на твърдост и дисциплинираност, ненадеждност и боязливост. Поклащането на тялото и приповдигането на писти говори за подготовка за активно движение или за агресивна нагласа и надменност. Стойката с широко разкрасени крака е признак за потребност от самоутвърждаване, за големи претенции, за повишена самооценка, а често и за чувство за непълноценност.

Ако *походката* или стойката се характеризират със забележимо изместване на върховете на пръстите на краката навън, това се определя като признак на съмнение и самодоволство. Ако върховете на пръстите са

обърнати навътре, това е индикация за известна вътрешна слабост, за относителна липса на напрежение, за недостатъчна увереност в собствените сили.

А. Щангъл различава няколко типа походки:

1. Ритмична походка – отпусната форма на приповдигнато, но уравновесено настроение, типична за разхождащите се.

2. Равномерна походка – волева дейност или стремеж към целта.

3. Широки крачки – екстравертност, целеустременост, предприемчивост, непринуденост, абстрактно мислене.

4. Къси малки крачки – интровертност, предпазливост, пресметливост, бързи реакции, съдържаност, конкретно мислене.

5. Ритмически силна походка (с усилените движения на бедрата) – наивно-инстинктивни и самоуверени натури; в комбинация с поклащането на раменете в резонанс – афективни, самовлюбени индивиди.

6. Тътреща се, „провиснала“ походка – отказ от волеви усилия и стремежи, вялост, мудност, мързел.

7. Твърда, ъгловата, кокилесто-дървена походка – притеснение, дефицит на контакти, плахост, неспособност за свободна изява.

8. Походка с постоянно приповдигане нагоре с напрегнати върхове на пръстите на краката – устременост, водена от силна потребност, от чувство за превъзходство, особено интелектуално.

Характерът на походката е пряко свързан с пола и възрастта на индивида, с физическото и психологическото му състояние. В зависимост е от темперамента, от типа личност и показва социалното положение. Така например хората, които ходят тихо и неуверено, опирайки се на пръстите, са винаги съсредоточени, не обичат да привличат вниманието върху себе си, често са потънали в мисли. Човек, поставящ краката си с петите навътре, притежава изострено внимание към заобикалящата го свят; той вижда и чува всичко, весел и общителен е, а понякога дори е досаден. Звучното ходене, тракането с обувките показва несдържаност на характера, безцеремонност, и е компенсаторна реакция за липсата на самоувереност. Премемерната солидна крачка е типична за спокойните хора, които не се поддават на лекомислени прояви, притежават високо ниво на претенции и стремеж към независимост. Силното размахване на ръце по време на ходене свидетелства за под-

вижност, жива натура, старателност, целеустременост. Тежката походка, провлачането на краката, неподвижно висящите при ходенето ръце са признак за липса на воля, преситеност от живота, старост. Човек, който се движи с „танцуваща“ походка, по правило е несериозен и разсеян. „Ситното“ ходене е присъщо на педантичните и необщителните хора и показва несамостоятелност и зависимост. Неравномерната крачка е свойствена на нерешителния човек, поклащането при ходене – на точност, прецизност, често суета, а тези, които изтъркват подметките си от вътрешната страна, са непостоянни хора, които бързо сменят възгледите си.

Самоувереният или напълно осъзнаващ своето достойнство човек ходи изправен, гледайки напред и стъпвайки твърдо, решително и солидно. Хората с гореща натура вървят бързо и мислят бързо. За тях мисленето не е загуба на време, безпокои ги загубата на време от ходенето. Такива живи натури са хората, които в по-голямата си част имат успехи в търговията и индустрията. Често тези хора са с невисок ръст и обичат да се оглеждат, когато ходят. Равнодушните и мечтаещите хора, които, увлечени от идеята, забравят за целта, към която се стремят, са по-скоро с висок ръст и дълги долни крайници и имат т.нар. „щъркелова“ крачка. Обикновено те са увлечени от самоанализ, напълно забравят къде се намират и дори понякога спират на сред път, за да продължат със самоанализа си.

Изследователите Д. Нюренберг и Г. Калеро считат, че хората, които ходят бързо и размахват ръцете си, имат ясна цел и готовност незабавно да я реализират, а тези, които обикновено държат ръцете си в джобовете, са по-скоро критични и потайни и обичат да потискат другите хора.

Според А. Щангъл съществуват няколко вида *седеж*:

1. Затворен седеж (краката и стъпалата са събрани) – страх от контакти, недостатъчна самоувереност.

2. Безгрижно-открит седеж (краката или бедрата са широко разтворени) – недостатъчна дисциплина, мързел, равнодушно-примитивна безцеремонност.

3. Седеж, при който краката са поставени един върху друг – естествена самоувереност, благоразположение, липса на готовност за действие или за защита.

4. Седеж с изправен гръб, на края на стола – висока степен на заинтересованост от предмета на разговора.

5. Седене с постоянна готовност да се скочи (едното стъпало под стола стои изцяло на земята, а другото е на пръсти зад него) – типична стойка за неуверено-боязливите или злобно-недоверчивите натури.

Характерът на отношенията, както и някои личностни особености на човека могат да се отразяват в неговата осанка, стойка, походка, седеж или друга типична за него поза. Така например високомерните хора накланят тялото си назад, изпъчвайки гърдите си и отмятайки глава. Скромните хора се стараят да останат незабелязани, затова се прегърбват и крият главата си в леко повдигнатите рамене. Типичният подлизурко накланя торса си напред, устремявайки поглед към събеседника и ухилвайки се угоднически.”

Да се определи характерът на човека по неговата външност е твърде сложна задача, особено като се има предвид, че повечето хора се опитват да сложат маска на вътрешното си съдържание посредством външна игра. [Щекин, 2004 : 629 – 633]

Обществото изработва множество правила за поведение между хората, една част от които се отнася до външно наблюдаемите изразни средства на тялото, като например маската на любезна усмивка на пиколото в хотела или маската на съчувствие при нужда и пр. Хората държат на тези маски, защото те са уверение на стоящи зад тях „правилни”, подобаващи за случая психични състояния. Понякога така се свиква с тях, че те стават втора същност на човека и изместват собствената му природа, но така или иначе в типичните пози се съдържа достатъчно богата информация за личностните и психологическите особености на индивида и неговото поведение. Обзор на различните сигнали на човешкото тяло прави А. Щангъл, съотнасяйки различни специфични движения към конкретни личностно-психологически качества – мислене, активност, пасивност, егоизъм, алтруизъм, екстравертност, интровертност, слаба воля, самодисциплина, самоувереност, неувереност, чувство за отговорност, порядъчност, лицемерие, хитрост, самонадценяване, високомерие и пр. [Щекин, 2004 : 638-639]

Както вече бе споменато, езикът на тялото разполага с различни групи изразни средства, като най-популярните и най-широко дискути-

раните между тях са *жестовете и мимиките*. Те допълват, илюстрират или опровергават казаното с думи и винаги са указание за по-висока емоционалност, когато придружават изреченото.

Овладеяването на невербалните символи е твърде трудна и сложна задача. Надценяването на силите и възможностите в този аспект може да доведе до множество нежелани резултати. Специалистите са на мнение, че не повече от 15 % от хората са в състояние да контролират невербалния комуникационен процес, в който участват.

За лицето, посредством което се изразява мимиката, се казва, че е огледало на човешката душа. Жестовете и движенията на тялото са отдушник на нервното напрежение, разрядка за енергията на възбудата и с тази си функция в общуването те осъществяват пренос на емоцията от комуникатора към събеседника. Останалото довършват заразяването и подражанието. Има жестове за съгласие, несъгласие, полусъгласие. Има мимика за учудване, погнуса, радост, изненада. Има обаче и други изразни средства, за чието значение няма съзнание, но които с времето са изградили у хората безсъзнателен условен рефлекс към съпътстващите ги психични състояния, така че те носят своето послание, без да се съзнава самото съобщение. Често хората твърдят, че интуицията им е подсказала, че някой се готви да ги нападне, а всъщност, без да си дават сметка, са доловили напрежението на тялото му, сковаността на движенията му, бързите погледи настрани, съпътстващи неговата мобилизация преди атаката.

Друг аспект на езика на тялото е *проксемиката*. Понятието е въведено от Едуард Хол, професор по антропология, за да изрази начина, по който индивидът усеща и организира пространството около себе си, начина, по който възприема присъствието на другите в това пространство, и накрая, за описание смисъла и комуникативната стойност на взаимното разположение на индивидите един спрямо друг. Именно в тази си последна част проксемиката представлява специфичен език, с който понякога съзнателно, но в по-голямата си част несъзнателно, хората разговарят помежду си, разменят си информация, изразяват заплахата, търсят успокоение. [Hall, 1974]

Езикът на тялото издава много често реалните чувства, намерения и интереси на

отсрещната страна, независимо от това, което тя иска по вербален път (устно, с думи) да изрази. Умението да се разчитат знаците и кодовете на човешкото тяло, както и да се правят желаните внушения по този невербален начин, е изключително полезно, но и сред най-трудно удаващите се на хората. Подсъзнателният му характер и културната му предопределеност допълнително усложняват възприемането и усвояването на тези техники.

Общуването само с помощта на разменяни жестове и гримаси, на различни телесни движения и фигури в пространството все още за мнозина представлява една от загадките на човешката цивилизация. С дълбочинното изучаване на езика на тялото и с проучването на неговия характер и особености се занимават науки като когнитивната психология, културната антропология, психолингвистиката, социалната психология и др., като непрекъснато се правят опити както за теоретичното изясняване на генезиса, етимологията и „терминологията” на безмълвното

общуване, така и за анализиране и систематизиране на невербалните компоненти в поведенческата практика.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Стефанова 2012 : С. Стефанова. Социална психология и туристическо поведение. Изд. „Екс-прес”. Габрово, 2012.

2. Томас 1996: Е. Томас. Семинар по проекта за управление на туризма в България. Изд. Проект прес към Британски ноу хау фонд. Банско, 1996.

3. Щекин 2004: Г. Щекин. Визуална психодиагностика. Изд. „Фабер”, В. Търново, 2004

4. Hall 1974: E. T. Hall Jr. Handbook for Proxemic Research. Society for the Anthropology of Visual Communication, Publisher: Amer Anthropological Assn. 1974.

5. [www.tackinternational.com](http://www.tackinternational.com)

6. [www.tmiworld.com](http://www.tmiworld.com)

7. [www.thomasinternational.net](http://www.thomasinternational.net)

Представена за печат на 27.09.2012 г.

## СТРАТЕГИЧЕСКИ ПРИОРИТЕТИ, ПОДХОДИ И МЕХАНИЗМИ ЗА ИНОВИРАНЕ НА ЗДРАВНАТА РЕФОРМА В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Мими Георгиева Стойчева

### STRATEGIC APPROACHES, PRIORITIES AND MECHANISMS FOR HEALTH REFORM INNOVATION IN BULGARIA

Mimi Georgieva Stoicheva  
E-mail: stmimi@abv.bg

#### ABSTRACT

*An analysis of the present status of the health reform is made in this paper. The emphasis is put on the major weaknesses and unsolved problems of the Bulgarian healthcare system in the conditions of a health reform being carried out and the influence of the problems on the public health. There are innovative strategic approaches, priorities and activities marked aiming “to reform the reform”, viewing the change of the model of the health reform and putting the health system in compliance with modern health realities and public health demands.*

**Key words:** health system; public health; health demands; health resources; health reform; innovative approaches; health priorities.

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Реформирането на здравните системи е перманентен и динамичен процес, целящ осигуряване на достъпни, качествени и ефективни здравни дейности, грижи и услуги, в адекватност с все по-нарастващите здравни потребности и изисквания на хората, както и съблюдаващи справедливо и балансирано разпределение и разходване на наличните здравни ресурси. Реформирането на здравеопазните системи е насочено предимно към реструктуриране на системите, както и към тяхното финансово, организационно-управленско и методологично иновирание.

Като основни предпоставки за здравните реформи бихме могли да очертаем:

- повишените здравни очаквания и изисквания на обществото и индивидите и улеснен достъп до високотехнологични диагностични, терапевтични, профилактични и рехабилитационни здравни грижи и услуги (в резултат на по-високата здравна култура и лична отговорност за здраве);

- в резултат на „стареенето” на населението в глобален мащаб, повишаване на потребностите на старите хора от достъпни, навре-

менни и комплексни медико-социални грижи и услуги, с акцент върху алтернативните медицински и медико-социални структури и по домовете;

- реструктуриране и методологично иновирание на доболничната първична и специализирана здравна помощ и услуги, на спешната и неотложна медицинска помощ, както и на болничното здравеопазване по посока на хармонизирането им с европейското здравеопазване.

Наред с тези общи характеристики през последните 2 години за страните на Източна Европа (вкл. България), намиращи се в преход към пазарна икономика, са характерни и негативни тенденции за несъответствие между ограничените и недостатъчни здравни ресурси и все по-нарастващите здравни потребности, очаквания и изисквания на хората.

По данни от националната и международна здравна система в България се наблюдават регресивни тенденции на общественото здраве, изразяващи се предимно в: демографско стареене на населението; „подмладяване” на социално значимата заболяемост; изоставане от средната европейска продължителност на живот; трайни тенденции за повиша-



ване на заболяемост и смъртност по повод водещи социално-значими болести (злокачествени новообразувания, болести на кръвоносната система и др.).

Стратегическите анализи показват, че почти всички национални здравни системи провеждат здравни реформи. Здравните реформи в отделните страни не са изолирани явления. Реализирането на дадена здравна реформа в голяма степен зависи от конкретиката на макро-, мезо- и микросредата, в която се провежда, и в този смисъл се влияе от редица фактори: политическа и социална система, макроикономически статус, институционална, организационна и управленска структура на здравната система. Това в голяма степен определя вида, обхвата и спецификата на здравната реформа. В същото време здравните реформи се влияят и отразяват динамичните промени в целите, задачите, приоритетите, методите и технологиите в здравните системи в глобален мащаб. Много често те имат сходни условия, характеристики, проблеми, трудности. Като цяло всички те са насочени към постигането на една и съща глобална цел: предоставяне на достъпни, справедливи, качествени и ефективни здравни грижи и услуги на населението на дадена страна, чието постигане изисква прилагането на сходни стратегически подходи, политики, управленски технологии, унифицирана законодателно-нормативна база, оперативен инструментариум. В този смисъл всяка здравна реформа се осъществява, макар и в различна степен и обхват, в 3 направления: икономически; структурно-организационен; управленски (мениджиране).

Глобализационните и евроинтеграционни процеси безспорно дават качествено нова насоченост и съдържание на провеждащите се здравни реформи по посока на синхронизиране и хармонизиране на законодателните рамки, стратегии и политики за създаване и спазване на общоевропейски реалности, уреждащи въпросите за страните и общността. Като иновационен подход се очертава „ефективното управление на организационната промяна” [7] на провеждащите се общи здравни реформи.

В Европа се наблюдават тенденции в здравния мениджмънт „от командване и контролиране” към „насочване и регулиране” [9], които извикват необходимостта от въвеждане на следните иновативни механизми:

- децентрализация в мениджирането (вкл. и приватизация);

- засилена саморегулация чрез активно участие на професионални и съсловни организации в управлението на здравеопазването;

- акредитация и лицензиране;

- независими агенции за регулиране;

- междусекторно сътрудничество.

През последното десетилетие здравните стратегии и политики обосновават коренно нова стратегическа концепция за нов „универсализъм”, насочен към осигуряването на цялото население с всички видове базови медицински грижи и услуги, определени в 3 критерия: здравна ефективност; икономическа приемливост; социална приемливост. А това по същество означава генерирането на съвършено нов тип „интегративна социално-здравна политика” [7] в здравните системи в глобален мащаб.

Изхождайки от значимостта и актуалността на разглежданата проблематика, в настоящата разработка си поставихме следната

#### **ЦЕЛ:**

Да се посочат по-съществените недостатъци на българската здравна реформа и се набележат приоритетни подходи, механизми, дейности, целящи нейното иновиране, оптимизиране и синхронизиране с общоевропейските глобални здравни реформи.

#### **МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ:**

За постигане целите на нашето изследване сме проучили и анализирали научни публикации и законово-нормативна база в международен и национален мащаб. Позовали сме се на стратегически, концептуални, сравнителни, статистически, прогностични анализи, касаещи националната, европейски и международни системи и реформи в здравеопазването.

#### **РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНИЯ:**

I. Състояние на здравната реформа в Република България.

Темповете на реформиране на здравната система в Република България са твърде бавни в сравнение с тези на европейските страни. Здравната реформа в България се провежда на 2 етапа: реформа в доболничната медицинска помощ - стартира през 1999 г. ; ре-

форма на болничната медицинска помощ – стартира от 2001 година.

Началото на здравната реформа бе предшествано от създаването на законово-нормативна база. През 1998-1999 г. бяха приети основополагащите законодателни актове: Закон за здравето, Закон за здравното осигуряване, Закон за съсловните организации на лекарите и стоматолозите, Кодекс за правата на пациента. На практика тяхното прилагане започна през юли 2000 г., като междуременно бяха приети и други законово-нормативни документи: Наредба 29 за определяне на основния пакет от здравни дейности, гарантирани от бюджета на Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) в РБ, Национална здравна стратегия 2008-2013 г. в РБ, Търговският закон (касаещ статута на болничните здравни заведения), Закон за лечебните заведения в РБ, Закон за лекарствата и аптеките за хуманна медицина и др.

Споделяме мнението на изтъкнатия български учен проф. М.Апостолов който посочва като основен невралгичен пункт в българската здравна система и провеждащата се здравна реформа липсата на дългосрочна национална здравна доктрина; това според нас изисква гъвкавост и прецизност при съчетаването на традициите на българската здравеопазна практика с водещия опит на европейските и международни такива, съблюдаващо конкретиката на националната макросреда и тенденциите в световното здравеопазване.

Това проличава от „сбъркания“ и „фрагментарен“ модел на реформиране на доболничното и болнично здравеопазване.

Като начало бихме посочили недостатъчната информационна обезпеченост и подготовката на обществото за преодоляване на реформата (вкл. и здравната общност).

В първия етап на здравната реформа в доболничната помощ бе премахната т.нар. Семашкова здравна система, осигуряваща доболнични общомедицински и специализирани грижи и услуги в участъкови поликлиники. По силата на приетите законодателни промени, държавните участъкови лекари механично отстъпиха място на американския модел общопрактикуващ лекар (GP, ОПЛ), които са със статут на еднолични търговци (ЕТ). Така те поеха законна търговия със здравето и благополучието на индивидите и семействата, изразяващо се в т.нар. „потребителски каси“ от всеки пациент, а също така и в допла-

щания (съвместни или ко-плащания) за дадени медико-диагностични консумативи и др. Впрочем доплащанията са залежали и в реформирането на болничната помощ, отнасящи се към: храна, ношувки, импланти, инструментариум за еднократна употреба и др. Доплащането от здравно осигурените лица за извънболнична и болнична помощ не е регламентирано в закон, а само в Националния рамков договор, но се е утвърдил като практика във всички здравни структури [10].

Като сериозен недостатък в българската здравна реформа бихме посочили недобрата координация на общопрактикуващите лекари с лекарите от специализираната доболнична помощ. От една страна, това може да се обясни с недостига на т.нар. „направления за специалист“, в чиято основа лежи некомпетентно планиране на здравните дейности от НЗОК в адекватност с обективната оценка на реалните здравни потребности на обществото. Без съмнение като основна причина бихме посочили неефективния модел на финансиране на здравната помощ в България.

Финансирането на здравната помощ би следвало да се разглежда не само като фрагментирана процедура за заплащане на даден вид здравна услуга, а като цялостна организирана, държавно-обществено контролирана система, включваща: набиране на средства; разпределение; изразходване; публично отчитане и анализ на здравния ефект [9].

В България системата за финансиране е приоритетно утвърдена в първите си компоненти: набиране, разпределение и разходване на средствата, докато четвъртият компонент – публично отчитане и анализ на здравния ефект, не са нормативно уредени. Поради липса на нормативно уредена методика за анализ на здравните потребности по региони, неизползването на основния икономически подход „разход-полза“ (cost-benefit) забавя въвеждането на Националната здравна карта, поради което не може да се въведе контрол и оценка на разходите.

Бюджетът на НЗОК е основният финансов план за набиране, разпределение и разходване на паричните средства на задължителното здравно осигуряване. Той е отделен от държавния бюджет. В закона за бюджета на НЗОК здравноосигурителните плащания са посочени по видове медицинска и дентална помощ, включваща здравноосигурителен пакет от дейности и услуги в доболничната (първична) и специализирани извънболнична

помощ, за дентална помощ, медико-диагностични дейности, лекарства за домашно лечение, медицински изделия и диетични храни, болнична помощ (вкл. и акушеро-гинекологична помощ за неосигурени жени), детско здравеопазване, профилактични и рехабилитационни дейности.

Съгласно българското законодателство, болничните лечебни заведения са регистрирани като търговски дружества. Според търговския закон болниците имат автономност и следва да формират печалба или загуба, в т. ч. и преходен остатък в бюджетите си. Но Законът за лечебните заведения не позволява обществените болници да формират печалба. Налице е обективно противоречие.

В този контекст като слабост на българската здравна реформа бихме могли да посочим лошата координация между доболничното и болнично здравеопазване, а също така и недокрай реформираната система на първичната медицинска помощ (ПМП).

А. Въведеният модел на финансиране на болничното здравеопазване в България е монополистичен – единствено НЗОК е основният платец, като заплаща по смесен принцип: по т.нар. делегиран прогнозен бюджет, представляващ глобален бюджет от постигнати резултати от регламентирани дейности по клинични пътеки за предходната година.

Но и тук възниква сериозен проблем. Недофинансирането на клиничните пътеки и от тук - и на глобалния годишен болничен бюджет, принуждават болничните мениджъри да хитруват, като броят на хоспитализираните пациенти надхвърля реалния капацитет. В България броят на болничните легла е 651 на 100 000 при средно за Европа 554 на 100 000 души. От друга страна, броят на леглата в частния сектор е три пъти по-нисък - до 2% срещу 21.1% в Европейския съюз (ЕС), а средната използваемост у нас е 73% срещу 77% за ЕС (данните са за 2009 г.). Регистрираната у нас хоспитализация е 24.2 на 100 души, което означава, че всеки четвърти българин е влизал в болница [10]. Допуска се хоспитализиране на пациенти без необходимите индикации за болнично лечение.

Очевидно е, че е налице свръххоспитализация по недостатъчно ясни и обективни показатели.

Поради недостиг на бюджетни средства, болничните мениджъри прибегват към прилагането на различни видове доплащания (съвместни и ко-плащания); като скрита фор-

ма на корупционни плащания бихме посочили: предварителните „дарения“ или „избор на здравен екип“ при оказване на високотехнологични специализирани услуги.

В България отсъства реален обществен контрол и оценка върху разпределението и разходването на средствата за здравеопазни дейности. Лечебните заведения представят икономически и медико-статистически отчети пред общинските и държавни органи на здравеопазването. Но те са недостъпни за здравноосигурените лица и пациентите, липсва публичност и прозрачност на информацията, с изключение на годишните статистически отчети и доклади на Националния и регионалните центрове за здравна информация (НЦЗИ) и Министерството на здравеопазването (МЗ).

Ще обобщим още някои по-съществени недостатъци на здравната реформа в България:

- налице е по-висока цена на модела на здравно осигуряване в сравнение с държавно-бюджетното финансиране на здравеопазването;

- нерационално и безконтролно внедряване на пазарни механизми в здравеопазването чрез механично прилагане на неспецифични за медицинската дейност нормативни актове и закони (каквото е примерът с търговския закон);

- неадекватно разширяване на обема за обществено финансираните здравни услуги с вътрешно присъщи (дефицити при така възприетия модел на финансиране и управление);

- неефективно и неприоритетно изразходване на обективно ограничените здравни ресурси;

- неравнопоставеност, несправедливост и неадекватност на достъп до медицински грижи и услуги по отношение на малцинствени и високорискови групи, на здравнонеосигурени и неплатежнеспособни лица;

- недостатъчност на квалифициран медицински персонал (предимно лекари, медицински сестри) поради емиграционните процеси, както и поради тромавост и неефективност на системата за следдипломна квалификация и образование в страната;

- дехуманизация и комерсиализация на здравните дейности, грижи и услуги при все по-задълбочаващо се незачитане здравните права на гражданите;

-превес на медико-клиничния детерминизъм и на патерналистичния подход в здравеопазването и поставящ пациента предимно като обект, а не активен субект на здравните грижи и услуги;

-управленска немощ в здравната система, изразяваща се в недостиг на управленско-административен капацитет на некомпетентно професионално мениджиране във вертикала и хоризонтала на здравната система;

-неадекватни и неефективни медицински стандарти и методологически инструментарииум, фаворизиращи съставителите им, както и недостатъчното им хармонизиране с европейските такива.

Във всички стратегически и нормативни документи приоритетно се подчертава, че българското здравеопазване има плуралистичен характер. Бихме могли да се съгласим с това, ако не бяхме свидетели и потърпевши от този абсурден микс, съчетаващ комбинация от частно здравеопазване – американски тип, държавна национална здравна служба – великобритански модел, и здравноосигурителна система на Ото фон Бисмарк!

Наименованието на българското здравеопазване плуралистично е удобна форма да се съчетаят некомпетентността на няколко поредни правителства и здравното министерство, и безпомощността да се справят адекватно със съвременните проблеми и потребностите на общественото здраве.

Споделяме мнението на проф. Апостолов [1], който характеризира „реформирания“ модел на българското здравеопазване по-скоро като „хаотично“, отколкото плуралистично, поради следните характеристики:

-българският модел за здравно осигуряване не е от западноевропейски тип, липса на доминираща идея за водещата роля на фондовете, бюджетните или частните капитали; монопол на НЗОК; лоша събираемост и несигурност на здравните вноски в условията на криза и „сива икономика“;

-не бихме могли да определим българското здравеопазване и като държавно поради все по-засилващата се абдикация на държавата от него;

- в никакъв случай то не е частно поради незначителния дял на частния сектор в него и поради ограничените покупателни способности на българските граждани; поради слабо застъпеното доброволно здравно осигуряване.

III. Насоки и препоръки за „реформиране на здравната реформа“ в България

Посочените по-горе слабости и недостатъци извикват като неотложна необходимост набелязването на стратегически приоритети, подходи, политики, механизми, методологии и иновиране и реформиране на националната здравна реформа с оглед по-голяма ефективност и по-добро качество на предоставения здравен продукт.

Основавайки се на водещия международен опит в здравеопазната наука и практика, на положителните традиции и българското здравеопазване, бихме желали да очертаем и обосновем по-важните насоки и параметри на тази промяна.

Пред здравните политики (вкл. и българските) стои стратегическото предизвикателство да предлагат ефективни здравни системи на водещото световно развитие при адекватен баланс на многообразие и единство, на плурализъм и интегритет в отделните национални здравни политики и провеждащите се всеобщи здравни реформи.

Необходимост от промяната в законово-нормативната база (а не само „редакция“ и „допълнения“). Някои закони (като търговския закон) би следвало изцяло да бъдат подменени, други да бъдат актуализирани и синхронизирани помежду си (като например Законът за висше образование със Закона за здравето и Закона за лечебните заведения). Като цяло законово-нормативната база следва да се синхронизира периодично с промените на международната и европейска такава и да отразява своевременно водещите тенденции и перспективи в глобалните здравеопазни, стратегически, нормативни и оперативни документи.

Необходимост от екипно стратегическо мислене и екипно мениджиране, осъществяващо се от здравно-политически грамотни професионалисти, които да прогнозират, анализират, отчитат, импровизират, т.е. компетентно да мениджират структурните, организационните и съдържателните характеристики и нива на българската здравна система и успешното провеждане на здравната реформа.

Напълно подкрепяме стратегическите предложения на един от видните български здравни стратежи – проф. Борисов [3], който обосновава необходимостта от разделяне с остарелия модел на здравната и социална политики и въвеждане на интегрален инова-

тивен подход от нов тип „социално-здравна политика”, осъществяваща следната двупосочност:

-създаване на здравословна социална политика (healthy public&social policy) – осигуряващо присъствие на здравната политика в социалната сфера (координираща здравословна политика);

-създаване на социална здравна политика (public&social policy) – осезателно присъствие на социалната политика в сферата на здравеопазването.

Споделяйки тези глобално стратегически подходи, многократно в свои разработки сме развивали концепцията за необходимост от нов медико-социален подход в интегративната здравно-социална система, даващ възможност за:

-скъсване с медицинската детерминираност в здравеопазването;

-осигуряване на качествени, хуманни, легитимни, комплексни медико-социални дейности, грижи и услуги, адекватни на все нарастващите здравно-социални потребности на индивидите, социалните групи и общности и на динамично променящата се здравно-социална среда.

Споделяме вижданията на един от водещите стратегии в българското здравеопазване - проф. Ц.Воденичаров [6], за общата тенденция към утвърждаване на стратегията „медицина, основана на доказателствата”, както и на здравно-политическите и управленски решения, основани на доказателствата (Evidence Based Health Policy).

Бихме желали да допълним, че този подход би се превърнал в основен критерий за оценка и контрол на качеството и ефективността на здравния продукт, т.е. на предоставените здравни дейности, грижи и услуги, а от тук - и за ефективността на здравната реформа и система.

В пряка връзка с качеството на здравеопазването е въпросът за справедлив и равен достъп до здравни грижи и услуги. А това означава осигуряване на балансирано разпределение и разходване на ресурсите в доболничната и болнична помощ на всички социални прослойки на обществото по посока на осигуреност на пакет от ключови, базисни, първични здравни грижи и услуги, както и от навременна, достъпна и квалифицирана спешна и неотложна медицинска помощ.

Промяна на методологията за финансирането на болничната помощ с неотложна

замяна на „клиничните пътеки” с модела на „Система на диагностично свързани групи” (ДСГ, DRGs), осигуряващи заплащане на болниците по 2 основни елемента:

-класификационна система на пациенти със сходни клинични характеристики и сходни разходи за болнично лечение;

-заплащане по нов ценови механизъм, определящ разходите по тежестта или средни цени, обосновани върху клиничните данни за пациенти от сходни клинично-значими групи с хомогенно потребление на ресурси.

През последните 20 години на миналия век методологията на ДСГ се прилага успешно в Европа, САЩ, Азия за планиране, управление и контрол на разходите и разпределение на ресурсите в болничното здравеопазване. Разработени са над 10 вида ДСГ, отговарящи на локалните особености и потребности. Необяснимо е защо българските политици, стратегии, икономисти не приложиха в реформата на болничната помощ ДСГ (макар много добре да бяха ги проучили!), а заложиха на неефективните клинични пътеки. А още по-необяснима е резистенцията по отношение на неотложната смяна с новия болничен модел на ДСГ при доказаната неефективност на „клиничните пътеки”.

Необходимост от реструктуриране на болничното здравеопазване по отношение на въвеждане на държавна политика в болничната помощ на база регионални здравни нужди на населението като част от общата здравна система и политика на държавата. А това от своя страна изисква неотложно да се приложат следните мерки:

- изработване на национална и регионални здравни карти, в които да са отразени: вид, брой, разпределение на спецификата на дейностите на лечебните заведения по отделни нива на обслужване на населението (общински, областни, национални); определеност на рамка на леглови фонд за активно болнично лечение и долекуване и продължително лечение; определеност на центрове за високотехнологични диагностични и лечебни дейности и услуги; определеност и регламентираност на финансирането на различните структурни единици в болничното здравеопазване;

-намаляване броя на болниците за активно лечение, окрупняването им в многопрофилните болници, както и приоритетно развитие на болниците за долекуване, продължително лечение, рехабилитация; избягване на дубли-

ращи се болнични структури в отделни региони и т. н.

Необходимост от въвеждане на електронно здравеопазване (което би следвало да се случи още със стартирането на здравната реформа в страната), включващо:

-създаване на единна интегрирана информационна система, свързваща в реално време информационните системи на институции, ведомства, изпълнители на здравни услуги (НЗОК,РЗОК,НОИ,НАП,МЗ и др.), което ще осъществи адекватност, прозрачност, контрол и координираност на провеждащата се здравна политика и реформа; поддържане на електронни регистри чрез достъпни /уеб-портали;

- създаване на персонално електронно досие и лична електронна здравна карта като част от общата информационна електронна система. Това би осигурило непрекъснатост и приемственост в проследяването на пациента в диагностични, лечебни, профилактични, рехабилитационни грижи и услуги; би сложило край на „търговията с мъртви души” и не на последно място - би осигурило правото на пациента /гражданина на здравна информация и информирано съгласие.

-необходимост от оптимизиране на инструментариума за поддържане, измерване, оценка и контрол на качеството в здравеопазването в неговата целокупна систематичност;

-оптимизиране на лекарствената политика чрез:

- утвърждаване на единни стандарти за рационална лекарствена употреба и унифицирани критерии за заплащане на лекарствени продукти с обществени ресурси;

-въвеждане на фармакоикономическия анализ при ценообразуването на лекарствени продукти и по-конкретно - при формирането на позитивно-реимбурсираната листа с лекарствени продукти;

- ограничаване на „самолечението” чрез ефективен контрол на хранителните добавки, ОТП – продуктите без лекарско предписание, и по-сериозни санкции за аптеките, допускащи тези практики;

-контрол и оптимизиране разходите на болниците за лекарствени продукти чрез създаване на унифицирани критерии за избор на доставчици и създаване на условия за засилена ценова конкуренция;

- оптимизиране на ведомствата, органите и специалистите, занимаващи се с реформирането, ценообразуването, реимбурсацията и контрола на лекарствените продукти и медицинските изделия.

Подобряване общото финансиране на здравеопазването и максимално използване на средства по оперативни програми на ЕС:

-увеличаване дела на публичните средства, който да достигне нива над 70% от общите разходи в здравеопазването (а това изисква паралелно нарастващо финансиране на цялата здравна система);

-задължително разработване на медицински критерии за степен и дефиниране на степен на тежест при състоянието като основна база за болничните разходи при различна степен на тежест;

- създаване на национален списък с медицински процедури по наименование, вид, обем, сложност, чрез които да се извършва конкретна регистрация и отчитане на извършените дейности в лечебното заведение. Като негова разновидност и допълнение бихме препоръчали въвеждането на разпространеното в европейското здравеопазване минимално сестринско досие (или Досие за сестрински грижи), съдържащо унифицирани, персонално положени и регистрирани базови базови сестрински болнични грижи. По този начин може да се осигури, персонифицира и отчете реално квалифицираният сестрински труд в общите дейности на болничния екип (а това би оказало неминуем ефект върху засиления процес на източване на медицински сестри от системата на българското здравеопазване и търсене на реализация извън страната);

-повишаване прозрачността на здравната система, повишаване доверието на индивидите и обществото и предоставените грижи и услуги чрез:

-осигуряването на по-широко и демократично участие на гражданите, пациентите и техните организации в законотворчеството и управлението на процесите и механизмите за тяхното осигуряване и контрол;

-стриктно спазване и прилагане на социално-здравното осигуряване на гражданите (съгласно Регламент ЕИО/1408/71 за координация на системата за социална сигурност в Европа) чрез издаването и ползването на Европейска здравно-осигурителна карта (ЕИОК) от всеки здравноосигурен гражданин на страните от Европейския съюз [11]. Така на прак-

тика се създава възможност за непрекъснатост на ползването на здравноосигурителните права както в неотложната медицинска помощ, така и в доболничната медицинска помощ при спазването на определени условия.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Въз основа на гореизложените констатации, анализи, изводи, насоки, отнасящи се до състоянието, перспективите и тенденциите на здравната реформа в България, бихме желали да генерализираме следните по – значими

## ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ:

Националните здравеопазни системи в глобален мащаб са изправени пред сериозни проблеми и предизвикателства, прогресиращи в условията на продължителна социално-икономическа криза и по-ярко изразяващи се в страните в преход към пазарна икономика. (централно- и източноевропейските страни, включително и Република България).

Провеждащите се всеобщи здравни реформи не са изолирани явления в отделните страни. Динамично променящата се социално-здравна среда (особено в период на криза) предполага наличието на сходни черти, трудности и закономерности, чието решаване изисква прилагането на по-сходни, по-глобални, по-унифицирани стратегически, политически, управленски и оперативни подходи, методологии, механизми.

Състоянието на общественото здраве през годините на над 10-годишното функциониране на българската здравна реформа убедително доказва необходимостта не от „фрагментирано коригиране“ и „поправки“, а от цялостно иновиране, оптимизиране, а защо не и от „реформиране на реформата“ в пълнотата на трите основополагащи направления: икономическо; структурно (организационно); управленско.

Реформирането на българското здравеопазване извиква на преден план синхронизирането и хармонизирането на цялостната законово-нормативна база, стратегии, политики, приоритети и подходи с глобалните международни и европейски такива в усло-

вията на провеждащите се всеобщи здравни реформи.

В сърцевината на реформиращата се българска здравеопазна система основополагащи следва да бъдат:

-социално-либералният модел на българската здравна политика, съчетаващ оптимален баланс между социалната ориентация и либерализация в дейността на здравната система;

-интегративната (консолидирана) социално-здравна политика, даваща възможност за излизане на здравеопазването от тясно-медицинската детерминираност и превръщането му в широко обществено общонационално движение за осигуряване на хуманни, качествени и ефективни комплексни здравно-социални дейности, грижи и услуги. Като дългосрочен резултат бихме очаквали осигуряване на перманентно био-психо-социално благополучие и високо качество на живот на индивидите и обществото

## ЛИТЕРАТУРА:

1. Апостолов, М. Светлина, повече светлина към новата реформа в българското здравеопазване. - *Медицински меридиани*, 2012, 1/2, с.91-96.
2. Борисов, В. Здравната реформа на кръстопът - хаос или мениджмънт. С., 2008.
3. Борисов, В. Стратегически здравен мениджмънт - философия и практика. С., 2006.
4. Брант, Х. Европейска здравна политика – стратегии и реалности. – *Здравен мениджмънт*, 2007, кн. 7, с. 68-76.
5. Воденичаров, Ц. Десет принципа на медика и мениджъра. С., 2009.
6. Воденичаров, Ц. Здравна политика, основана на доказателствата.- *Здравна политика и мениджмънт*, 2009, 3-8
7. Димитров Д., Интегративна социално-здравна политика, *Медицински меридиани*, 2012,1/2, с. 46-52
8. Кацаров, В. Стратегическо импровизиране – нова алтернатива в болничния мениджмънт. - *Медицински меридиани*, 2012, 1/2, с.22-31.
9. Комитов, Г., Стр.Генов. Здравната политика и нейните стратегически приоритети в условията на продължаващата реформа. - *Здравен мениджмънт*, 2008,5/6
10. Комитов Г., Стр.Генов, Финансиране на болничната помощ в света, ЕС и България. - *Медицински меридиани*, 2012,1/2, с.5-21

11. Стойчева, М. Сравнителен анализ на европейските практики относно правата на пациентите. - Сборник научных трудов. Международная научно-практическая конференция „Мениджмент организации: проблемы и перспективы развития. МГУПИ, Москва, 2011, с.31-36.

Представена за печат 9.10.2012 г.



## СЪВРЕМЕННИ ПОДХОДИ, МЕХАНИЗМИ И ИНСТРУМЕНТАРИУМ ЗА ПОВИШАВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА БОЛНИЧНИТЕ СЕСТРИНСКИ ГРИЖИ

Варвара Панчева

### MODERN APPROACHES, METHODS AND TOOLS FOR IMPROVING THE QUALITY OF HOSPITAL NURSING

Varvara Pancheva  
e-mail: vara@abv.bg

#### ABSTRACT:

*Quality nursing care is becoming increasingly important for the improvement of the competitiveness of hospitals. Nursing medical care is an integral part of hospital services and hence should match the increased requirements and needs of patients and their choice of hospital. This requires the improvement of the quality of nursing care and the introduction of appropriate tools for the management, organization and supervision of nursing care in hospitals. The present paper, which is based on the modern profile of the nursing profession, offers modern approaches, mechanisms and tools for the organization, monitoring and evaluation of hospital nursing to innovate and improve its quality.*

**Key words:** *health care, quality nursing tools for organization, management and control of nursing.*

#### ВЪВЕДЕНИЕ:

Качеството се превръща във фактор за успеха и оцеляването на отделните икономически субекти.

Проблемът за качеството в системата на здравеопазването е изключително важен и сложен. Той е важен, тъй като от равнището на качеството зависи здравето на населението, ефективността на здравната дейност и конкурентоспособността на здравната организация. Сложен е, тъй като върху качеството оказват влияние изключително голям брой взаимосвързани фактори, проявяващи се във всички фази на здравната дейност. Сложността на проблема произтича и от това, че всяка здравна услуга има строго индивидуален характер. Според Борисов "В областта на здравното обслужване качеството е по-трудно установимо и контролируемо в сравнение с редица други сфери на социалния живот. Причините са главно две:

1. Често качеството на здравното обслужване е с отдалечен ефект и затова не може да се оценява пряко в момента на обслужването.

2. Многофакторна обусловеност на качеството на здравното обслужване."

Повишаването на качеството в системата на здравеопазването има решаващо значение за подобряване на здравето и качеството на живот на населението, удължаване на живота, както и за осигуряване на ефективно развитие на здравните организации.

По-високите изисквания на пациентите към качеството на оказваната им медицинска помощ и техните възможности за личен избор поставят лечебните заведения в условия на изострена конкурентна среда. Нивото на предложеното качество на здравни услуги се превръща в мощен конкурентен фактор, който движи пациентите и придобива все по-голямо значение при избора им на лечебно заведение.

Качество на предлаганите в болницата здравни услуги в много голяма степен зависи от качеството на здравните грижи, предоставяни от медицинските сестри - това са 80% от преките грижи за пациентите. Поставянето на сестринските грижи на научна основа е гаранция за тяхното перспективно развитие,

усъвършенстване и повишаване на тяхното качество.

#### **Цел на разработката:**

Предложение на подходящ инструментариум за подобряване организацията и управлението на сестринските грижи в системата за болничната помощ в България с оглед повишаване на тяхното качество.

#### **Задачи:**

- изследване на концепциите за качеството и в частност - в сферата на здравеопазването;
- изследване на съвременни концепции и модели за сестрински грижи;
- анализ на организацията и управлението на сестринските грижи в нашата болнична система;
- предложение на инструментариум и набиеляване на мерки за повишаване качеството на болничните сестрински грижи.

#### **Материали и методи:**

- литературни източници
- законово-нормативни актове в системата на здравеопазването и сестринските грижи;
- исторически и документален метод;
- анализ - теоретичен и сравнителен.

Според М.Стойчева [8], предоставянето на сестрински грижи е само една специфична, но неделима част от общото цяло на здравните грижи, извършвана от конкретно обучени и компетентни професионалисти - т.е. от медицински сестри. Това твърдение подкрепя определението на СЗО и на Международния съюз на сестрите, съгласно които функциите на медицинската сестра са специфични и присъщи само на специалиста медицинска сестра.

Функциите на съвременната медицинска сестра могат да се разглеждат в няколко аспекта.

I аспект- автономна функция, извършване на специфичните за медицинската сестра основни сестрински грижи и дейности, прилагайки сестринския метод и неговите етапи

II аспект - -взаимообвързана (допълваща функция)- екипна и взаимодопълваща се дейност с лекар и други медицински професионалисти, институции, структури, общности

III аспект – по предписание (подчинена функция) изпълнение на лекарските назначения и манипулации;

Изразявам съгласие с мнението на М.Стойчева, че "приоритетите на съвременната политика на общественото здравеопазване, произтичащи от глобалните стратегии "Здраве за всички" и "Здраве 21", коренно видоизменят

характеристиката на професионалните роли, функции и отговорности на здравните професионалисти. Би следвало да излезем извън рамките на тясното понятие "професионална роля", в чието съдържание се включва само съвкупността от изпълняваните функции и отговорности от дадения професионалист. В контекста на новите здравни приоритети по-адекватно би било да си служим с понятието "социална роля", представляваща определено поведение, основано на нормативно-установени стандарти /права, задължения, отговорности/ и определяща социална позиция на предоставящите здравни грижи и услуги от една страна, и от друга - социалните очаквания и желаниа на ползвателите /индивиди, социални групи, общество/." [8]

Философията на съвременните концепции за сестринството е твърде разнообразна, в съответствие с интерпретирането на основните ключови понятия: човек, здраве, обкръжение, грижи. Това е така, защото „основните компоненти на сестринската теория са човекът, средата и здравето, а при взаимодействието на сестрата с човека и средата му за подобряване на здравословното му състояние възниква сестринският процес” [3] **Сестринският процес е аналитичен инструмент за преценка, планиране и приложение на сестринските грижи и оценка на резултатите от тях.** Сестринският процес е систематичен подход, чрез който се набира необходимата информация, обработва се и се конкретизира процесът на работа, като сестрата сама определя, извършва и оценява своите действия и роля. Това е интелектуален процес, извършван от медицинската сестра.

М.Стойчева, Г.Грънчарова и други автори посочват, че според философските и научни основи, концепциите за съвременните сестрински грижи могат да бъдат хронологически обособени в 7 специфични школи, на базата на които са разработени различни модели на сестрински грижи /около 20/." Когато една концепция е пълна и ясна и когато направлява практиката на сестринските грижи /организацията, управлението, перспективите/, тогава тя се обособява в концептуален модел" [М.Стойчева, 8]. В съвременната медицинска практика на повечето страни от Европа, в САЩ, в Канада и др.в повечето случаи е възприет и се ползва концептуалният модел на В.Хендерсон. Основните принципи на сестринските грижи и основните сестрински грижи, произтичащи от този модел, произхождат

от 14-те универсални човешки нужди, описани и подредени от В.Хендерсон. **Целесъобразното планиране на сестринските грижи и упражняване автономната функция на медицинската сестра изисква прилагане на сестринския метод и поставяне на сестринска диагноза.** Сестринската диагноза е необходимост в сестринската практика. За съжаление, у нас все още се прилага само в университетските болници и някои частни клиници. Въвеждането на сестринската диагноза трябва да стане първостепенна задача в процеса на болничната здравна реформа, тъй като качеството и ефективността на медицинското обслужване са възможни при правилно управление и полагане на сестринските грижи. Медицинската сестра със своето поведение и отношение пряко влияе върху психоемоционалното състояние на пациентите, а оттам и върху резултатността от неговото лечение.

По своята същност и значение **сестринската диагноза е задължителен етап от плана за грижи.**

Сестринската диагноза е синтез на резултата от клиничното наблюдение, анализа и оценката относно състоянието на пациента. Тя определя грижите в настоящия момент, автономната роля на мед. сестра и областта на здравните грижи, като ги разграничава от лекарските. Сестринската диагноза е клинично разсъждение, което не е насочено директно върху болестта, а към реакцията на личността при конкретния здравословен проблем. Тя се различава от лекарската диагноза, но я допълва и насочва към проблемите на лекуваната личност. Посредством нея става възможно:

- планиране и приложение на най-подходящите грижи за конкретен случай;
- координация, ефективност и уместност на грижите;
- намаляване на пропуски и грешки на екипа;
- подобряване качеството на живот на пациента;
- организацията на времето;
- екипна работа;
- оценка на качеството и количеството на сестринския труд;
- непрекъснато обучение и повишаване квалификацията на персонала.

Дефинирането на проблема на лекуваната личност, т.е. поставянето на сестринска диагноза способства формулиране на целите и набелязване на сестринската намеса за пос-

тигането им в съответствие с автономната функция на медицинската сестра.[Ван Маанен, 2]

Въвеждането на сестринската диагноза в практиката се забавя поради резистентността на лекарското съсловие, която е резултат от липсата на информираност и схващането, че сестрите се стремят да изземат част от лекарските функции. Трябва да се разбере, че двете диагнози - лекарската и сестринската, взаимно се допълват и ни насочват към проблемите на лекуваната личност, което повишава качеството на грижите за пациента.

Управлението на здравните грижи по същността си е интелектуална дейност, която изисква активна мисловна дейност. Сестринският мениджмънт прилага строг систематичен подход, като се опира на общите закономерности на управлението и изисква от ръководните медицински сестри: критично мислене, решаване на проблеми, вземане на решение при избор на подходяща алтернатива, формулиране на ясни цели и визия за бъдещето, саморазвитие и направляване на другите, управление на промяната, мотивация на специалистите по здравни грижи, ефективна комуникация, координация на здравните грижи, планиране, поддържане високо ниво на компетентност, контрол и оценяване, организационна култура, управление на времето.

**В практиката на почти всички европейски държави протоколът за здравни грижи е в основата на система за контрол и управление на качеството на сестринския труд.**

**Протоколът за здравни грижи** е необходимо условие за осигуреност на изпълнението, на качеството, на контрол и оценка на сестринските грижи.

Чрез изработване на протокол за здравни грижи се цели:

- оказване на оптимални здравни грижи;
- високо качество на обгрижване;
- безопасност и сигурност за пациента;
- обучение на персонала;
- да се премахнат различията в практиката;
- възможност за оценка на положените здравни грижи;
- възможност за оценка професионализма на мед. сестра.

Протоколите за здравни грижи определят знанията, уменията и поведението от професионален тип и гарантират качеството на здравните грижи. Те служат за юридическа защита на изпълнителите на здравни грижи.

Чрез тях се въвежда научен подход в сестринската професия, което повишава престижа на професията.

Планът за здравни грижи и техническите фишове са съставна част от протокола за здравни грижи .

**Техническият фиш** за медицинската сестра като стандарт за качество трябва да бъде прецизно, точно и ясно разработен и да съдържа **алгоритъм** на извършваните грижи.

**Сестринското досие** документира всички етапи от сестринския процес. В неговите съставни части се описват: клинично наблюдение, анализ, оценка на нуждите, сестринска диагноза, цел на сестринските грижи, индивидуализиран план за сестрински грижи, самооценка на постигнатите резултати. Неговото прилагане може да даде възможност за реално остойностяване на труда на медицинските сестри.

**Контролът на здравните грижи** може да бъде предварителен /обхваща подготовката за извършване на грижи/, текущ /обхваща процеса на обгрижване/ и заключителен /отчита резултата от оказаните грижи и има значение за по-нататъшното планиране/. За да бъде контролът ефективен, той трябва да е: насочен, адекватен, своевременно, гъвкав, икономичен, реалистичен. Задължителни етапи на контролната функция са: разработване на стандарти и критерии за дейността; измерване, отчитане и регистриране на резултатите; съпоставка на резултатите и приетите критерии и стандарти; оценка и коригиращи действия. За да бъде контролът реален, видим, да има последствия и резултати, дейностите при осъществяване на контролната функция трябва да бъдат регистрирани /вписвани/.

Мескон, Албърт и Федоури дефинират контрола като процес, който осигурява на организацията постигането на нейните цели. Този процес отчита постигането на целите чрез сравняването им със стандартите.

**Такива стандарти в сестринската практика са протоколът за сестрински грижи, техническите фишове, алгоритмите, планът за сестрински грижи, сестринската диагноза, сестринското досие. Наред с това те са надежден инструментариум за повишаване на контрола и качеството на сестринските грижи във всеки един етап от сестринския процес, както и за подобряване на колективните измерители.**

Завишените изисквания на индивидите, социалните групи и обществото, променените

социално-икономически условия и новите здравни потребности изискват промени и в организацията на сестринските грижи, в обхвата на сестринската практика, който да не се ограничава само до специфични задачи, функции и отговорности, а да "включва предоставяне на преки грижи и оценка на техния ефект, защита на пациентите и тяхното здраве, контрол и делегиране, лидерство, мениджмънт, обучение, изследователска работа, участие в разработването на здравната политика, динамично развитие на нови познания и технологии, гарантиращи обезпечаване на по-добри здравни резултати"[3].

Решаването на този проблем е постижимо чрез промени на нормативната база. Те трябва да описват съвременните функции на медицинската сестра с произтичащите от тях компетенции и отговорности. Правят се първи стъпки от страна на законодателните органи под влиянието на БАПЗГ за овластяване на медицинските сестри по отношение на организацията, управлението и оценката на сестринските грижи в ЛЗ и за промяна на техните функции съобразно новите концепции и модели за сестрински грижи. Например, статусът на сестринските грижи е променен с очертаването на автономните сестрински грижи и зависимите такива. Те са регулирани в Наредба № 1 от 8.02.2011 г. за професионалните дейности, които медицинските сестри, акушерките, асоциираните медицински специалисти и здравните асистенти могат да извършват по назначение или самостоятелно. Това обаче все още не е регламентирано в длъжностните характеристики. На този етап длъжностните характеристики на медицинските сестри в нашата страна са разработени в съответствие с изискванията на КТ и специфичните изисквания на ЗЛЗ, но като цел на длъжността се отбелязва, че медицинската сестра подпомага лекаря при оказване на медицинска помощ на пациентите в съответното отделение. Те трябва да бъдат синхронизирани с новостите в нормативната база.

В ЗЛЗ е регламентирано ръководството, организацията и управлението на сестринските грижи да се възлага на сестри с необходимия опит и квалификация „бакалавър” или „магистър” по „Управление на здравните грижи“.

Изхождайки от съвременните тенденции за развитие на сестринската професия и от опита на редица европейски и други страни, сравнявайки ги с българският опит, можем да

заклучим, че е навярля необходимостта от усъвършенстване организацията на болничните сестрински грижи в РБългария и от поставянето им на научна основа.

От направените изследвания в областта на организацията и управлението на болничните здравни грижи в нашата страна можем да направим следните **изводи**:

- липсват съвременните аспекти на сестринските грижи и ясно определени модели, които да поставят сестринските грижи на научна основа.

- поради недостиг на сестри се изпълняват предимно медицинските назначения, а останалите аспекти на сестринските грижи и комуникациите с пациента и близките са сведени до минимум ;

- поради липса на изчерпателна сестринска документация, медицинските сестри не регистрират в пълен обем извършената от тях работа и не могат да докажат количеството и качеството на извършената от тях работа; не става ясно коя медицинска сестра какво е извършила, какви грижи е положила и с какъв резултат, т. е. оказаните грижи не се персонализират и индивидуализират;

- по същата причина работата на сестрата не може да бъде контролирана и оценявана ефективно от преките ръководители - така например трудно могат да се контролират изразходваните медицински консумативи; трудът на медицинската сестра не може да бъде остойностен;

- липсва добре разработена система с ясно определени цели и критерии за оценка работата на сестринския персонал, която да мотивира за постигане на по-високо качество.

Необходимо е мениджърите на ЛЗ спешно да създадат условия за повишаване атрактивността на сестринския труд и на неговото заплащане с цел в следващите години да се получи баланс и приемственост в развитието на кадрите.

#### **Необходими мерки :**

- да се въведат официално приети стандарти за здравни грижи;

- да се въведе досие за сестрински грижи, което ще позволи да се документират сестринските дейности и да се направи оценка на качеството на сестринските грижи;

- да се изработи и въведе наръчник със сестрински диагнози.

Болничното ръководство би трябвало да работи в следните насоки:

Повишаване на квалификацията, компетентността и знанията на медицинските сестри:

- следдипломно обучение за повишаване на квалификацията на медицинските сестри по отношение поставяне на сестринска диагноза и изработване на планове и протоколи за сестрински грижи;

- перманентно обучителни семинари с теоретична и с практическа насоченост към подобряване на професионалната квалификация;

- следдипломна специализация и профилиране на медицинските сестри.

Повишаване на привлекателността и имиджа на професията медицинска сестра чрез:

- нови длъжностни характеристики, включващи съвременните функции на медицинската сестра с произтичащите от тях компетенции и отговорности;

- използване на материални и други стимули, адекватни на качеството на положените сестрински грижи.

Ефективното използване на ресурсите - материални и човешки, в т.ч. и на ресурса време чрез:

- разработване на алгоритъм за управление на времето – разработване на времева схема за планиране на работното време в зависимост от спецификата на болничното заведение;

- ранжиране на задачите по важност с матрицата на Айзенхауер;

- хронометраж и самонаблюдение за оценка на ефективното разпределение на работното време .

Необходимо е въвеждане на система за контрол и оценка на сестринските грижи и на работното поведение на медицинската сестра. Това би могло да се осъществи чрез :

- оценка от потребителите за положените сестрински грижи - мнението на пациентите или близките системно да бъде проучвано при напускане на лечебното заведение, да се отразява в специална документална форма, която да се прилага към Досието за сестрински грижи и да бъде един от критериите за оценка и контрол на положените сестрински грижи;

- оценка на сестринския труд чрез определяне на критериите на работата и свързаните с нея тежести, които се използват за съставяне на оценката. Оценяваните трябва да са наясно с измерителите. Системната оценка да

бъде обвързана със стимули и наказания, да служи за повишаване на личната мотивация на медицинските сестри за полагане на качествени сестрински грижи, както и за извършване атестация на сестринския персонал на определен интервал от време

В резултат на гореизложеното можем да направим следните по-глобални

#### **Изводи и препоръки:**

**Съвременните реформиращи се системи променят профила на професията медицинска сестра от подчиненост и зависимост към автономност и сътрудничество.**

**Качеството на съвременните здравни грижи изисква изработване и внедряване на единна регламентирана система от задължителен инструментариум за организация, управление, контрол и оценка на сестринските грижи, на базата на който всяко лечебно заведение и болнично звено да развие свои такива съобразно спецификата.**

#### **ЛИТЕРАТУРА:**

1.Борисов, В.Здравен мениджмънт.Том I. Азбука на здравния мениджмънт. С., Филвест, 2004.

2.Ван Маанен, Х.,Сестринска диагноза, тезиси на лекции. Семинар,„Сестринска диагноза”. Плевен , 2004.

3.Грънчарова, Г. Управление на здравните грижи. ИЦ на МУ Плевен, 2005.

4.Димова, А. Управление на качеството в болницата, И.К.Стено, Варна, 2004.

5.Маркова, Ст. Оценка на работата и създаване на система за измерване на работата и работното поведение на персонала. - *Здравни грижи* ,бр.2,2003.

6.Стамболова, И., Ст.Маркова. Сестринска документация - традиционна практика и бъдеще на сестринското досие. - *Здравни грижи*, бр.4,2004.

7.Стойчева, М. Современные тенденции в сестринском образовании. - *Сестринское дело*, Москва, т.40, 2002, 4, с.38-39.

8.Стойчева, М. Съвременни концепции и перспективи на сестринството и новата роля на медицинската сестра. -*Asklepios international annual of history and general theory of the medicine*, XII, Sofia,1999/2000, p.69-74.

9.Стойчева, М. Колежанското образование - акценти върху качеството на обучението и перспективите за професионална реализация и развитие на медицинските сестри. - *Здравен мениджмънт*, т.2, 2002,с.7-12

10.Чобанянева, И., А. Димова.Управление на качеството в здравеопазването”. И.К.Стено, Варна, 2004.

Представена за печат на 10.10.2012г.

## СЪВРЕМЕННИ ПОДХОДИ ПРИ ЛЕЧЕНИЕ И ПРОФИЛАКТИКА НА ДИАБЕТНОТО СЪПАЛО

Валентин Василев

## CONTEMPORARY APPROACHES IN TREATMENT AND PREVENTION OF DIABETIC FOOT

V.Vassilev  
e-mail: [vailvasilev@mail.bg](mailto:vailvasilev@mail.bg)

### ABSTRACT

*The present paper offers an analysis of patients who were examined in the Department of Vascular Surgery in MBAL Burgas in 2011 and the first half of 2012. The accent is on the contemporary approaches in healing and preventio, regarding to these cases.*

**Keywords:** *Diabetes mellitus, diabetic foot, complications, treatment, prevention.*

### ВЪВЕДЕНИЕ

Диабетното стъпало е съвкупност от патологични изменения на долните крайници и стъпалата, дължащи се на развиващия се съдово-дегенеративен синдром и промените в периферната нервна система, характерни при болните от захарен диабет. Поради неговата значимост, проблемът трябва да се разглежда като отделен симптомокомплекс - особена клинична единица, а не само като усложнение от различен характер при диабетно болните.

В близо половината от случаите на пациенти с диабетно стъпало е водеща диабетната полиневропатия, в 25% се установява само исхемична компонента и в оставащите 25-30% диабетното стъпало е от смесен тип.

Патологоанатомично се установява специфично за диабета задебеляване на базалната мембрана на ниво артериоли, прекапиляри и капиляри, като в повечето случаи не се открива пълна облитерация на съдовете. Макроангиопатията е свързана освен с ефектите на диабета, и с атеросклерозата - налице са етажни стенози до пълна облитерация на периферните съдове от среден калибър. Полиневропатията се дължи най-често на ендоневрални съдови увреди, водещи до демиелинизация на периферните нерви, ефекта от което е силно намалена чувствителност, особено за температура, болка и допир.

**Развива се специфична конфигурация на стъпалото**, характеризираща се с типични деформации и хиперкератоза /мазоли/ в резултат на развиващите се плантарно атипични натовавания. Често се появяват фисури /цепнатини/ в близост до мазолите и атипичните деформации. Характерна особеност са микротравмите, гъбичните инфекции между пръстите и различните минимални наранявания при носене на неудобни обувки. Всички те от своя страна са входна врата за най-често банална инфекция, която в комбинация с недобре коригиран диабет водят до флегмон и гангрена на стъпалото. Предимно при невропатното диабетно стъпало се оформя характерен улкус /язва/ в точките на най-голяма натовааност, ограден с хиперкератоза, който най-често е инфектиран. В зависимост от дълбочината на улкуса различаваме 4 клинични стадия:

1. Повърхностен улкус.
2. Улкус с дълбочина до ставната капсула и/или сухожилието.
3. Улкус с наличие на абсцес, гноен артрит, остеомиелит.
4. Некроза и гангрена на стъпалото.

**Много важно за клиничната практика и подхода при лечение е отидиферинцирането на невропатния от исхемичния улкус.** При невропатния най-често липсва болка, сензитивността е силно редуцирана, стъпалото е топло, дори зачервено, установяват се като правило стъпални пулсации, локализацията е

по плантарната повърхност, характерна е хиперкератозата около язвата, оформяща мазол /калус/. При исхемичния улкус освен диабет се установяват хиперхолестеролемия и артериална хипертония. Пациентите са заклетни пушачи. Язвата е локализирана най-често по върховете на пръстите или петата, болезнена и силно чувствителна при допир. Установява се скъсено клаудикацио интермитенс, отслабени до липсващи стъпални пулсации, не се открива калус, дъното е некотично с вяли грануляции.

## МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ

### Цел и задачи:

Да се извърши анализ на преминалите болни с през Отделението по съдова хирургия /ОСХ/ при МБАЛ - гр.Бургас с различни усложнения на диабетното стъпало.

Да се установи ефективността на приложените лечебни методи, както и да се дадат насоки за профилактика.

Обект на изследването са общо 159 пациенти, от тях 114 мъже и 45 жени, преминали през ОСХ при МБАЛ - гр.Бургас за периода м.януари 2011 г.-м.юли 2012 г.

За проучване, анализ и интерпретация на резултатите са проследени наши и чуждестранни източници по разглежданата проблематика, използвани са документален метод, теоретичен, сравнителен и статистически анализи.

## РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

Във възрастово отношение лекуваните в отделението болни са разпределени в

Таблица 1

възраст \ пол	20-30г.	30-40г.	40-50г.	50-60г.	над 60г.
мъже	3	5	26	33	47
жени	-	-	9	11	25

Прави впечатление сравнително високата възраст на болните, когато освен вследствие на диабета има и възрастово индуцирана атеросклероза на периферните съдове. С напредване на възрастта **не трябва да се подценява и наличието на придружаващи хронични заболявания** като ИБС, артериална хипертония, мозъчна атеросклероза, ХБН, обезитас и др., които

допълнително утежняват диабета и неговите усложнения.

**От съществено значение за появата и развитието на диабетното стъпало е давността на захарния диабет.** Установена е пряка зависимост между давността, началото на инсулиновото лечение, лошата корекция на диабета и появата на усложнения вследствие на бързо развиващия се съдово-дегенеративен синдром. При нашите болни това е отразено в таблица 2.

Таблица 2

давност \ пол	до 5 години	5-10 години	над 10 години
мъже	14	36	64
жени	3	12	30

Всички пациенти, включени в изследването, са били на инсулинова корекция на кръвната захар и при постъпване на лечение в отделението са били в различна степен на декомпенсация на диабета, като при част от тях е била установена кетоацидоза. Прави впечатление сравнително късното търсене на специализирана медицинска помощ от началото на заболяването, което е видно от

Таблица 3

време на постъпване	до 24 час	до 5 ден	до 10 ден	над 10ден
брой болни	3	39	54	63

Причините за това могат да бъдат потърсени в лошата информираност на болните, склонност към самолечение, както и желанието на лекари без необходимата квалификация да лекуват малките наглед ранички по краката. По този начин фатално се забавя лечението на усложненото с инфектирана рана диабетно стъпало, а последиците най-често са невъзвратими – следва висока ампутация на крайника.

**Лечението на диабетното стъпало е изключително труден и бавен процес.**

При установено исхемично диабетно стъпало се предприемат съдово хирургични реваскуларизации, целящи преодоляване исхемичната компонента на заболяването. Те включват ТЕА, феморопоплитеални или фемородистални байпаси. Към модерните методи в тази посока причисляваме т.нар. хибридни операции, включващи освен гореспоменутите методи, балонна дилатация и



стентиране на дисталните сегменти на артериите на подбедрицата.

Различен е подходът при лечението на инфекцирания **невропатен улкус**. При него първостепенна роля играе локалното лечение. Изисква се постелен режим, отбремяване на стъпалото с помощта на специални ортопедични обувки, хирургична обработка на мазолите /изрязване/, третиране с различни дезинфектанти и лечебни унгвенти /дермазин, йодасепт, 5% салицилов унгвент и др./.

**При наличие на флегмон, гноен артрит и остеомиелит се извършват** широки инцизии и контраинцизии, ексцизия на некротичните тъкани и сухожилията, некректомия, отстраняване на костите с остеомиелит и дренажи. Взема се материал за микробиологично изследване. В тези случаи се налага прилагане на широкоспектърни антибиотици в комбинация с метронидазол и задължителна корекция на диабета. При наличие на барокамера е желателна кислородотерапия, особено при установяване на анаеробна инфекция. По-елементарен метод е поставянето на крайника в кислородна палатка. Напоследък все повече поддръжници печели методът на постоянна аспирация при ексудирани рани. Прави се специална превръзка, която се поставя на вакуум 0,1-0,2атм.

Резултатите при лекуваните от нас болни са отразени в

**Таблица 4**

Опера- ция	Инци- зия ексци- зия некре- кто- мия	Ампута- ция на един и повече пръсти	Ампу- тация на стъпа- ло	Ампу- тиране на подбед- рица	Ампу- тация на бедро
пол					
мъже	29	32	15	5	33
жени	29	15	3	2	12

При всички пациенти се е наложила различна по обем оперативна интервенция, като при 84 от тях е била извършена преди това съдова реконструкция с цел ревазуларизация на крайника. Въпреки това делът на високите ампутации /подбедрица и бедро/ е значителен – 52 или 33,12% от всички болни. Прави впечатление, че при само 7 от реконструирани болни се е наложила висока ампутация, а останалите са претърпели помалки по обем интервенции. Това налага извода, че дори и при напреднали случаи на

невроисхемично диабетно стъпало не трябва да се отказваме от съдова реконструкция.

**Профилактиката на диабетното стъпало е от съществено значение за избягване на усложненията му.**

Наложително е **стриктно спазване на следните правила:** ежедневна хигиена на стъпалото, дезинфекция с колоиден разтвор на сребро 20мг/л, подсушаване на пространствата между пръстите, при наличие на суха кожа употреба на подходящ крем, използване на подходящи обувки. **От голямо значение е и спазването на подходящ хранителен и двигателен режим.** В случай на значителна деформация на стъпалото е необходимо да бъдат използвани специални индивидуално изработени ортопедични обувки.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение, въз основа на направените констатации и анализи, бихме могли да изведем следните **изводи и препоръки:**

Диабетното стъпало е водещо социално – значимо заболяване.

Проблемът диабетно стъпало трябва да се разглежда като отделен симптомокомплекс, а не само като усложнение на диабета.

Ранната диагностика, навременното лечение и правилната профилактика са ключ към недопускане на усложнения и осигуряване на добро качество на живот при диабетно болните.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Дойчинов А. Клинична ангиология. С., 2001.
2. Светухин, А. М., А. Б. Земляной, В. А. Колтунов. Хирургия. М., 2008, с. 7, 8-10.
3. Стойчева М. Промоция на здравето. ИК „ВИТАЛ“, 1999.
4. Report of WHO Study Group Diabetes Mellitus. Geneve, 2006.

Представена за печат на 9.10.2012 г.

## КЛИЕНТЪТ - ЖЕРТВА ИЛИ ПОБЕДИТЕЛ В ЦЕНОВАТА ВОЙНА МЕЖДУ АПТЕКИТЕ

Златина Иванова

### THE CUSTOMER: VICTIM OR WINNER IN THE PRICE WAR BETWEEN PHARMACIES

Zlatina Ivanova

E-mail: [dji\\_pi\\_zivanova@abv.bg](mailto:dji_pi_zivanova@abv.bg)

#### ABSTRACT

*The market is an entity comprising current and future clients. It arises from the social division of labor. The market is, in its essence, the exchange of goods and services between two parties in this process, the seller and buyer. In times of crisis, there are different strategies for the survival of pharmacies: cutting down personnel costs; aggressive investment by opening new pharmacies with high initial concessions; searching for high and quick returns. This paper deals with the more important aspects of this issue in the context of a balanced market in times of crisis.*

**Key words:** pharmaceutical pricing policy, marketing pharmacy, medication services, commercial efficiency

#### ВЪВЕДЕНИЕ

В настоящата разработка се разглеждат различни аспекти, през които преминава развитието на аптеките като здравни заведения, с акцент върху необходимостта да привлекат, задържат и увеличат своите клиенти. Безспорно новият господар в аптечния бизнес е клиентът/пациентът, поради големия избор от аптеки и аптечни услуги. Огромният набор от здравна и лекарствена информация от страна на медии, рекламни материали, брошури прави все по-труден този процес. Основната цел на всяка аптека е чрез прилагането на всякакви възможни разрешени средства и подходи да създаде и запази в дългосрочен план постоянна клиентела. Така в голяма степен клиентът се превръща едновременно във водещ субект и водещ фактор за конкурентноспособността на аптеките и тяхното проспериращо развитие.

#### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Въз основа на събраните данни за съвременните условия и конкуренцията, в които се развиват аптеките в България, да се очертаят положителните и отрицателни черти на влиянието, което оказва клиентът за развитието и конкурентноспособността на аптеките.

#### МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ

За постигане на поставените цели бяха използвани :

- научни публикации;
- документален метод за проучване;
- нормативни документи;
- маркетингови проучвания;
- статистически проучвания.

#### РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

Живеем в епоха на непрекъснати сътресения и турбулентност; нормалната среда е непрекъснато преодоляване на трусове, които се появяват внезапно и изискват незабавна реакция. За това трябва да се търси баланс между комерсиализацията на аптеките и индивидуалните нужди на клиентите. Ако не са налице необходимите условия за постигане на тази цел, в аптеката може да не се отпусне на всяка цена дадено лекарство или да не се извърши продажба, осигуряваща печалба. Анализът показва, че през последните няколко години положителните страни надделяват над отрицателните поради по-добрата информираност на клиентите и голямата конкуренция между аптеките. Задържането на клиентите не е показател, а процес, последовател-

ност от действия, които трябва да бъдат спазени и които е необходимо да бъдат под непрекъснато наблюдение и контрол.

**Положителните страни** за клиента от конкуренцията между аптеките са :

- изграждане на доверие и прозрачност у клиентите;
- ниски цени на предлаганите стоки и услуги;
- създаване на лоялни и удовлетворени клиенти;
- създаване на продукт или услуга, по-добри от тези на конкурентите;
- обогатяване на асортимента в зависимост от пазарното търсене;
- иновирание на предлаганите продукти;
- бързина и качество на обслужването;
- разнообразие от предлагани стоки и услуги;
- повишаване качеството на фармацевтичните грижи към клиентите;
- повишаване здравната информираност и грамотност на клиентите;
- гъвкава ценова политика.

**Отрицателните страни** за аптеките от конкуренцията са :

- ниската печалба поради голямата конкуренция;
- затваряне на малки аптеки ;
- непрекъснато увеличаващи се разходи за реклама и маркетинг;
- перманентни инвестиции за иновирание на търговския асортимент и презентации;
- прогресиращо нарастващи потребности и изисквания на клиентите към аптеките;
- зависимост от икономическите кризи.

Всичко това превръща клиента в победител, а не в жертва. В съвременните аптеки могат да се закупят медикаменти, хранителни добавки, стоки с гарантиран произход. Те са не само убежище за болните, а се превръщат в консултантски центрове, където водеща роля има клиентът. Той търси не само лекарствени продукти, а и възможност да бъде по-добре информиран, да получи специализиран съвет, дори без да посещава своя лекар. С предлагането на по-голямо разнообразие от продукти и услуги здравното заведение-аптека се превръща в център на здравето. Експанзията на веригите аптеки в последните години сериозно затруднява дейността на малките квартални аптеки, някои от които са принудени под натиска на конкуренцията да затворят. В крайна сметка победител се оказва клиентът.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От направените анализи и проучвания през последните няколко години се налагат следните

### ИЗВОДИ:

Потребителите все по-малко зависят от аптеката, а аптеките все повече зависят от потребителите.

Спечелването на всеки клиент е от важно значение за просъществуването, както на най-малката квартална аптека, така и на веригите аптеки, което в условията на икономическа криза се оказва все по-трудно и непосилно начинание.

### ПРЕПОРЪКИ:

Процесът на купуване не приключва с покупката на даден медикамент, а с проследяване излекуването на клиента.

Необходимо е да не се забравя, връзката потребител-производител-аптека и че тя продължава и след покупката.

Необходимо е да се поддържа висока удовлетвореност от страна на потребителя от направената консултация с фармацевта;

От голямо значение е удовлетвореността на клиента от обслужването за неговото последващо поведение; дали той ще се превърне в редовен лоялен клиент за аптеката.

Въвеждане на нови технологии, нови услуги, нови идеи за привличане на лоялни клиенти.

По-гъвкава ценова политика.

### ЛИТЕРАТУРА

- 1.Иванова, З., М.Стойчева. Анализ на влиянието на рекламата и промоцията върху пазара на лекарствени продукти без рецепта и хранителни добавки. - *Годишник на Университет „Проф. д-р Асен Златаров“*, том XXXIX, кн.2, 2010, с.31-37
- 2.Маринова, Е. Маркетинг. С., Pincers, 2002.
- 3.Трейси, Б. Успешни продажби. С., 2009.
4. Трейси, Б.Бизнес стратегии. С., 2008.
5. Сп. „Стинг“, 2010, 5 .

Представена за печат 9.10.2012 г.

## ТЕОРЕТИКО-ПРИЛОЖНИ АСПЕКТИ ПРИ ПРОФИЛАКТИКА НА ДЕЦА С НАДНОРМЕНО ТЕГЛО

Златина Стоянова- Борисова

## THEORETICAL AND APPLIED ASPECTS IN THE PREVENTION OF OBESITY IN CHILDREN

Zlatina Stoyanova-Borisova  
E – mail: [zlatina.s.borisova@gmail.com](mailto:zlatina.s.borisova@gmail.com)

### ABSTRACT

*This paper addresses the theoretical and applied aspects related to the prevention of children's overweight and obesity, which is accepted as the most common, mass metabolic disease of modern life.*

**Key words:** *overweight, obesity, children, prevention, healthy lifestyle.*

### ВЪВЕДЕНИЕ

В началото на XXI век наднорменото тегло и затлъстяването са актуален медицински проблем със сериозни социални и икономически последици. Затлъстяването се определя като хронично състояние с подчертан отрицателен ефект върху здравето. В световен мащаб то е основа за развитието на редица болестни промени, влошаващи здравословното състояние и качеството на живот на хората. Заболяването придобива измерения на епидемия, която обхваща всеки четвърти жител на планетата в различните възрастови групи. В динамиката на съвременните реалности профилактиката на наднорменото тегло и затлъстяването са един от акцентите на съвременната медицина и здравеопазване. Това явление е с особено опасни размери в т. нар. „цивилизовани страни“. За България този проблем не е в такава изострена форма, но това е по-скоро привидно. Застрашителен факт е подмладяването на заболяването. В разработването на стратегии за профилактика и лечение на наднорменото тегло и затлъстяването в наши дни ежедневно се влагат милиарди евро. През последните няколко години в научната литература се коментира, че метаболитният синдром е новото социално значимо заболяване сред децата. Затлъстяването, като следствие на наднорменото тегло, представлява сложен процес от метаболитни нарушения, включващи увеличена мастна тъкан,

която с течение на времето, особено при липса на адекватен режим на хранене и лечение, прогресивно нараства. Мастната тъкан представлява активен ауто-, пара- и ендокринен орган, който е в състояние да синтезира и секретира в кръвния поток различни биологични съединения, които имат основна роля в хомеостазата на различни системи в организма.

Причините за възникване на социално значимото заболяване са комплексни:

*Екзогенни /външни/* – прехранване, нерегулирано и нерационално хранене, злоупотреба с въглехидрати, пикантни и възбуждащи храни, в съчетание с понижена двигателна активност, водеща до намаляване на енергоразхода. Повишеният апетит и бързото увеличаване на телесната маса се наблюдават при психически и емоционални напрежения.

*Ендогенни /вътрешни/* - наследствено предразположение, хормонални разстройства, намалена функция на щитовидната жлеза, при недостатъчност на половите жлези, тип нервна система и др.[4].

Други комплексни причини:

- обездвижване;
- нарушаване на екологичното равновесие;
- девалвация на семейните ценности и като последица - отражение върху възпитанието на подрастващите;

- нарастващо ниво на стрес при всички възрастови групи;

- демографски срив, който е предпоставка за комплексни проблеми от биологичен, клиничен, психологически и социален характер;

- снижаване на възрастовата граница за поява на мозъчно-съдовите, сърдечно-съдовите, злокачествените заболявания, нарушения в обмяната на веществата.

Наднорменото тегло и затлъстяването при децата създава благоприятен терен за развитието в по-късна възраст на редица хронични, неинфекциозни заболявания, превърнали се в социалнозначими за цялото общество – захарен диабет - тип 2, сърдечно-съдови, мозъчно-съдови, злокачествени заболявания, заболявания на черния дроб, нарушения на костно-ставния апарат и др.

Понастоящем проблемът затлъстяване е пренесен в ранна детска възраст, тъй като при 70-80 % от възрастните заболяването е започнало в детството[7]. Прогнозата на тези деца у нас прогресира и те остават затлъстели възрастни. Редукция на телесната маса постигат само 25% от тях.

## ЦЕЛ

Цел на настоящата разработка е представяне на теоритико-приложни аспекти за ранно откриване и профилактика на наднорменото тегло и затлъстяване в детска възраст.

## МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ

Използвани са материали от пилотно изследване в община Бургас, проведено по инициатива на Общински детски комплекс, Община Бургас, РЗИ-Бургас и МБАЛ „Дева Мария”, кв. Ветрен [8]. Задълбочените проучвания при деца с наднормено тегло и затлъстяване в страната не са достатъчни.

Изследването в Бургаска област е свързано с провеждане на обучителен семинар през м. октомври 2010 г. на медицинските специалисти от 22 ЦДГ и 10 ОДЗ на територията на Община Бургас. Прегледите са осъществени в периода м. декември 2010 г. - м. май 2011 г. под ръководството на д-р Бурмов от МБАЛ „Дева Мария” - кв. Ветрен, и колектив.

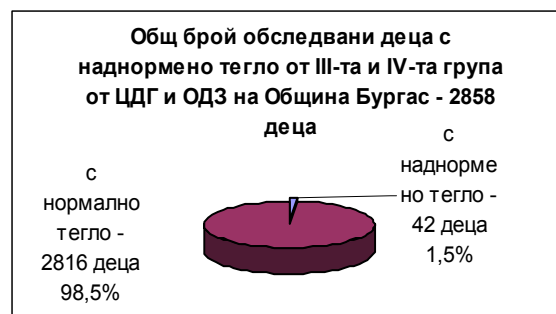
Физическото развитие на децата е определено според антропометричните показатели ръст, телесна маса, сравнени с нормите на съответната възраст и пол. За определяне границите на наднормено тегло и затлъстява-

не най-често е използван т.нар.индекс на телесна маса /ИТМ/. Оценката е извършена спрямо персентилни таблици, при които степента на затлъстяването се определя, като се съпоставя с идеалното тегло от таблицата за дадения пол и ръст. Децата с индекс на телесна маса от 85 до 95 персентила за съответната възраст са с наднормено тегло, а тези с ИТМ над 95-ия персентил са със затлъстяване.

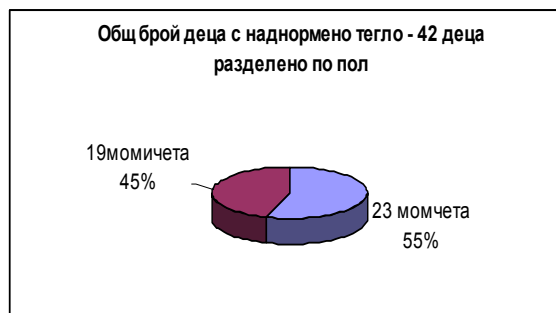
## РЕЗУЛТАТИ И АНАЛИЗИ

Получените резултати от проучването са обработени статистически и представени графично. Данните от графика 1,2,3 показват по-благоприятни резултати от предишни изследвания.

На графика 1 е представен общият брой на изследваните деца от III и IV група на 22-ЦДГ и 10 ОДЗ.



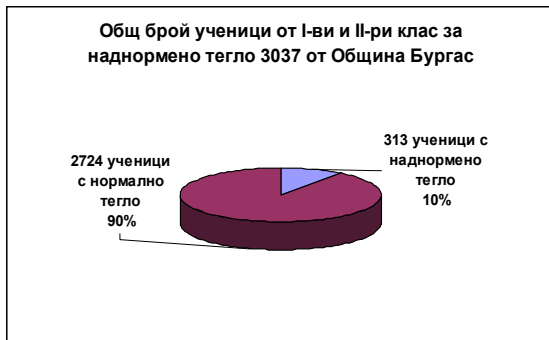
Графика 1.



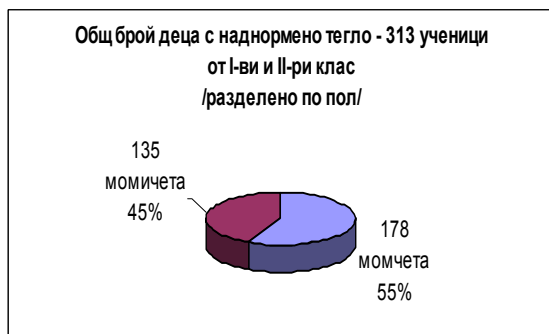
Графика 1.1.

Става ясно, че от 2858 изследвани деца, 42 са с наднормено тегло (1,5%) (графика 1.), съответно момчета 23 (55%) и 19 момичета (45%) (графика 1.1.).

На графика 2 е даден общият брой на изследваните ученици от I и II клас – 3037 от 20 училища на община Бургас.



Графика 2.



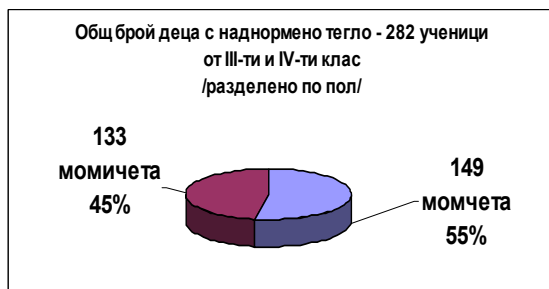
Графика 2.1.

От тях с наднормено тегло са 313 ученика (10%) (графика 2.), от които момчета (55%) и момичета (45%) (графика 2.1.).

На графика 3 е показано състоянието при по-големи ученици (III и IV клас) от 20 училища.



Графика 3.



Графика 3.1.

Изследвани са 3058 ученика, с наднормено тегло са 282 (9%) (графика 3.), момчета (55%), момичета (45%) (графика 3.1.).

Наднорменото тегло и затлъстяването като хронично състояние се характеризират с прекомерно натрупване на мастна тъкан в организма, дължащо се на увеличаване обема на мастните клетки (хипертрофичен тип и/или хиперпластичен тип) и увеличаване броя на мастните клетки. От хиперпластичен тип е увеличаването на мастната тъкан в детска възраст. Това създава предпоставки за задържане на състоянието през целия живот и прави лечението на детското затлъстяване изключително трудно.

*На базата на данните от литературата и проучването предлагаме следните теоретико-приложни аспекти при профилактика на деца с наднормено тегло.*

Нарастващата честота на децата със затлъстяване е отговор на хранителния дисбаланс и ниска двигателна активност, често в съчетание с неблагоприятна генетична среда. Освен това, прекомерното наднормено тегло по време на бременността крие рискове както за майката, така и за плода. Бебе с високо телесно тегло при раждане /над 4 500 гр./ е с потенциален риск за затлъстяване и диабет в бъдеще. Ето защо профилактиката на наднормената телесна маса при децата трябва да започне още преди забременяването на майки със затлъстяване, а по време на бременността да се индивидуализира хранителният прием така, че наддаването на тегло да не надвишава 7 кг за цялата бременност [1].

Превантивните мерки срещу наднорменото тегло и затлъстяването включват преди всичко обучение в правилно хранително поведение и редовна двигателна активност. Изграждането на тези навици трябва да започне още в ранна детска възраст, тъй като затлъстяването в детска и юношеска възраст е съпроводено от значително по-големи промени в мастната тъкан.

Един от комплексните подходи за профилактика на наднорменото тегло при деца се нарича здравословно хранене. Хранителните изисквания на организма варират с възрастта. Приеманата храна трябва да е толкова, колкото е необходимо за посрещане на енергийните нужди и изграждането на организма. Увеличаването на телесната маса е следствие от нарушения баланс м/у приема и разхода на енергия. Профилактиката на наднорменото тегло и затлъстяването трябва да започне от

най-ранна възраст, още от раждането. За тази цел е необходимо да се осигури естествено хранене в кърмаческа възраст, поне през първите 6 месеца. Потискане процеса на образуване и отлагане на мазнини в подкожната тъкан и околновътрешните органи е основна задача на лечебното хранене. Това се постига с намаляване калоричността на дневното меню. Агресивното намаляване на енергийността на приеманите продукти е нежелателно. Растящият детски организъм се нуждае от основни хранителни вещества, включващи белтъчини, витамини, минерални соли, микроелементи. Затова по-скоро говорим за промяна на хранителните навици в посока на правилен хранителен режим. Адекватното количество храна, съответстващо на изразходваната енергия и осигуряващо балансиран прием на хранителни съставки, са единствените правила за провеждане на здравословна диета. Важно е лечението на наднорменото тегло и затлъстяването да започне постепенно, като се отстрани преяждането и нередовното хранене. Децата трябва да се научат на здравословен хранителен режим – да се хранят в определени часове, да приемат определено количество храна. В ежедневно меню да се включват повече плодове и зеленчуци, осигуряващи витамини и минерали на детския организъм. Продуктите, съдържащи целулоза и пектин, са особено полезни. Те създават чувството за насищане, регулират функциите на стомашно-чревния тракт, а всичко това е много важно при профилактиката на наднормено тегло.

Диетата на децата със затлъстяване изключва консумацията на калорични храни и напитки, висок прием на мазнини, чипс, готварска сол, консервирани плодове и зеленчуци, захар и захарни изделия, подсладени газирани напитки и др. Максимално да се ограничи консумацията на бързите закуски, с които особено злоупотребяват децата, живеещи в големите градове. Пагубното влияние на т. нар. „бърза храна” върху детския организъм води не само до затлъстяване, но и до неговото трудно преодоляване. Забързаният начин на живот, замърсената околна среда, лесният достъп до различни видове непълноценна храна са фактори, които допълнително затрудняват съвременния родител. Борбата с наднорменото тегло и затлъстяването при децата започва от семейството.

За постигане на трайни резултати в профилактиката на наднорменото тегло е необ-

ходимо детето да получи подкрепата на родителите си, което означава промяна в начина на хранене на цялото семейство и създаване на нов здравословен хранителен модел и правилен режим на хранене.

Най-голямата промяна в стандарта на живот, свързана с глобализацията и динамиката на икономическото развитие, се отрази върху двигателния живот на хората от всички възрасти в България. Децата започнаха да прекарват времето си пред телевизионните екрани, компютрите, ангажирани с видеоигри. Заседналият начин на живот и ограничената физическа активност трайно се настаниха в живота на българското семейство. Чрез някои промени в начина на живот можем да предпазим децата от неблагоприятното присъствие на затлъстяването. Двигателната активност е задължителен елемент в профилактиката на наднорменото тегло и има съществено значение за поддържане на ефекта от диетолечението и осигуряването на по-добро здраве. Физическите упражнения повишават енергоразхода, благоприятстват дейността на ССС и намаляват вероятността за развитие на усложнения, свързани с наднорменото тегло и затлъстяването. Физическата активност по време на отслабване спомага за запазване на мускулната маса и дори за повишаване на нейното количество.

Важно е да се отчете и необходимостта на детето от движение като основна физиологическа потребност в живота му, проявявана най-често под формата на игра.

За контролиране на теглото не трябва да се подценява ролята на ежедневната двигателна активност. В седмичната двигателна програма на децата от 4 до 10-годишна възраст трябва да се включат упражнения, свързани с основната двигателна активност, имитационни упражнения, упражнения за усъвършенстване на основните движения /ходене, пълзене, бягане, хвърляне/; полуподвижни и подвижни игри, подготвителни упражнения за спортни игри, танцови стъпки, танци и др. Изпълнението на упражненията и на някои игри е добре да се провежда с музикален съпровод. Прекрасна възможност за профилактика на наднорменото тегло са упражненията и игрите, изпълнявани край морето – на плажа и във водата; заниманията сред природата като туристически излети, изкачване на стръмнини, екскурзии и т.н.

Режимът на детето задължително трябва да включва физически упражнения, изпълня-

вани във вид на утринна гимнастика, физкултурни паузи в часовете по физическо възпитание, ежедневни разходки и игри на чист въздух. Комплексите от общоразвиващи упражнения за профилактика на наднормено тегло са разнообразни и са в съответствие със степента и интензивността на натоварване на младия организъм. Учениците трябва да посещават уроците по физическо възпитание. Учебната програма е съобразена с възрастта им, подпомага тяхното физическо развитие. Родителите не бива да освобождават децата от тези часове, удовлетворявайки капризите им. Желателно е активно участие в организирани спортни занимания в училище - спортни празници, състезания, секции. За подобряване на физическата дееспособност е добре детето да посещава детски спортни школи с интересен за него спорт. По възможност е добре да му се осигурят някои уреди - гирички, топки, обръчи, пружини, с които да тренира в домашни условия.

За активен отдих и укрепване на здравето, за спорт и туризъм, рационално трябва да се оползотворяват ваканциите, особено летните, като природните фактори се използват за закаляване.

Препоръчва се включването на децата със затлъстяване в групи по лечебна физкултура, като заниманията се провеждат от специалисти. В лечебните мероприятия е желателно да се включи аква гимнастика, масаж, отдих, съчетани с рационално хранене.

Проблемът наднормено тегло и затлъстяване има своето отражение върху психоемоционалното развитие на детето и формирането му като личност, промените в социалното поведение и общуването с връстниците. Важно е да се отбележи, че медикаментозните средства за намаляване на апетита не са подходящи в детска възраст.

За превенция на наднорменото тегло и здравословното поведение на децата могат да се направят следните препоръки:

-редовно проследяване на ръста и индекса на телесна маса;

-коригиране и създаване на правилни хранителни навици у децата. Храната на децата трябва да бъде разнообразна, богата на зеленчуци, плодове, зърнени храни, безсолна, без тлъсти и по-малко сладки храни.

-да се избягва прехранването и достигане на наднормено тегло на детето от най-ранна възраст.

-препоръчва се гледането на телевизия и използването на компютър до 2 ч на ден;

-„Рецептата” за здраво дете и ученик е игри на открито и спортуване – до 3 ч.

С изпълнението на препоръките се цели укрепване на здравето на детето, повишаване на адаптационните възможности на организма му, подобряване психоемоционалното състояние и стимулиране на съзнателно и отговорно отношение на всяко дете към собственото му здраве.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От най-ранна детска възраст трябва да се започне профилактика на деца с наднормено тегло. Тя трябва да бъде грижа на родителите, дълг на лекари, учители, треньори, политици, на държавата. Целта на използването на комплексните подходи за профилактиката на наднормено тегло е възпрепятстване развитието на риска от съпътстващите сърдечно-съдови, обменни, ендокринни и др. заболявания.

## ЛИТЕРАТУРА

1.Байкова, Д. Здравни проблеми на жените по време на бремеността, свързани с храненето- наднормено наддаване на тегло, гестационен диабет, отоци, прееклампсия. Профилактика и диетични подходи за третиране на проблемите в кърмене и здравословно хранене на бременни и кърмещи жени.НЦИОЗ, С., 2005.

2.Балабански, Л. Хранене и метаболитни заболявания, С., МФ, 1990.

3.Борисов, В., С. Попова. Промоция на здравето. С., 1998.

4.Каранешев, Г. Теория и методика на лечебната физкултура. С., 1991.

5.Попов, Б. Хигиена, хранене, професионални болести. С., 2009.

6.Стойчева, М., С. Караджова, К. Колева. Обучаващата роля на медицинската сестра в превенцията на хипертоничната болест при подрастващите. - *Хигиена и здравеопазване*, vol. XLIV, С., 2001/1

7.ILSI Europe Report Series Overweight and obesity in European children and adolescents ILSI Europe 2000, 10-11

8.[www.burgas.bg/bg/info/index](http://www.burgas.bg/bg/info/index) 569

Представена за печат на 10. 2012г.



## ПРЕДПАЗВАНЕ ОТ ТРАВМИ. МЕДИКО-СОЦИАЛНИ И ПЕДАГОГИЧЕСКИ АСПЕКТИ

Галина Терзиева

### TRAUMA PREVENTION – MEDICO-SOCIAL AND PEDAGOGICAL ASPECTS

Galina Terzieva

E-mail: galina.terzieva@abv.bg

#### ABSTRACT

*This article deals with the problem on trauma prevention as a sustainable trend of the sanitary education. The necessity of discussing the problem is motivated by the social-economical significance of the traumatism giving rise to a high mortality rate, expensive treatment and severe disability.*

*The creation of such conditions, which can lead to a realization of the preventive functions of the sanitary education in the pedagogical and healthcare practice, will permit a formation of skills in each person for prevention of traumas.*

**Key words:** *traumatizm, prevention, health education.*

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Необходимостта от проучването на проблема е породена от голямото социално-икономическо значение на травматизма. Този интерес се определя не само от факта, че травматизмът е причина за смъртта на голям брой хора ежегодно, в т. ч. на деца и подрастващи, но защото е свързан със скъпо струващо и продължително лечение, както и с дълготрайната нетрудоспособност и тежка инвалидност, които поражда. Независимо от какъв характер е получената травма, тя повлиява физическото и психическо състояние на личността. Това е и основната причина, поради която травматизмът се включва към групата на т. нар. „социално-значими заболявания”.

В медицинската литература травматизмът се определя като „съвкупност от травми, които при създадени условия засягат определена група от населението” [2, с. 81] и са описани следните видове: „пътнотранспортен травматизъм, производствен травматизъм, битов травматизъм, спортен травматизъм, военен травматизъм” [3, с. 133].

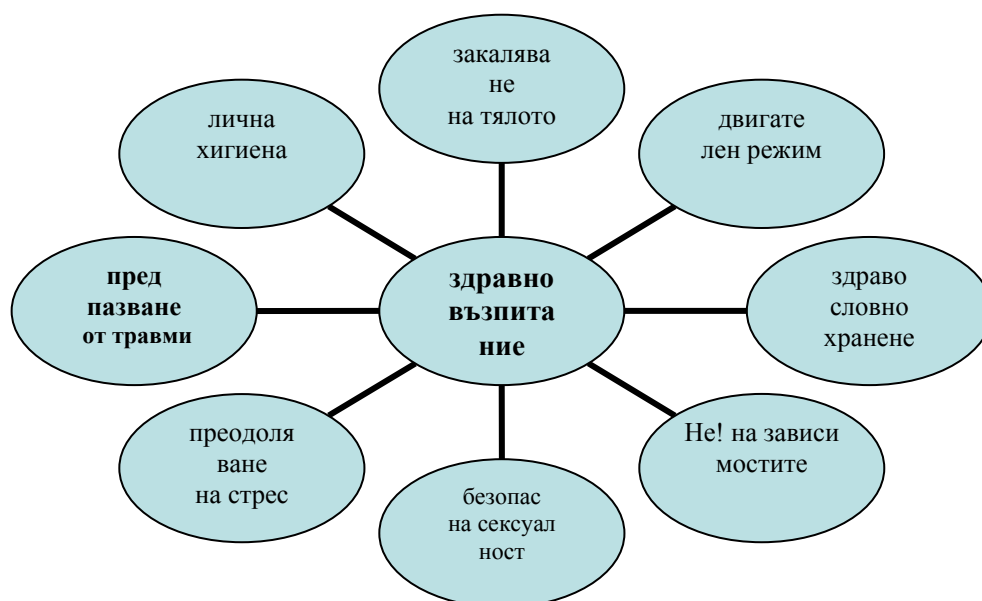
Причините, които обуславят нещастните случаи, травмите и злополуките, са комплекс-

ни. При най-малките водещи са любопитството и малкият житейски опит. Поради незрелостта в двигателните им функции те често падат, обръщат достъпни съдове с опасни течности или попадат в тях. Като цяло, у децата липсват умения да се предпазват. Това са само част от причините, които могат да доведат до отравяния с лекарства, химични продукти, изгаряния, електротравми и др. За ученическата възраст са характерни по-голям диапазон от травми: удавяне, изгаряне, попадане в пътно-транспортни произшествия и електротравми. По време на спортни занимания и в часовете по физкултура често се случват травматични увреждания. Такива могат да настъпят и по време на извънкласни занимания когато е снижен или липсва контрол или присъствие на възрастни. Поради това най-многобройни са инцидентите през топлите месеци - между май и септември - тогава децата прекарват повече време навън. Травмите се увеличават и през месеците януари и февруари, което е свързано с активния зимен спортен сезон, през който децата карат ски. Чести са травмите, получени от т. нар. технически спортове – бънджи, ски и фигурно пързалане, сърф, парапланеризъм и други, на които децата и младежите се отдават.

Все по-честото използване на моторни превозни средства от младите хора, липсата на опит и неразумното поведение на пътя, шофирането след употреба на алкохол са немалка част от причините, условията и обстоятелствата, пораждащи нещастните случаи. Водещо място имат травмите, причинени в резултат на пътнотранспортни злополуки. Статистиката е безмилостна - в обобщен план тя показва, че всеки ден повече от три деца стават жертва на пътнотранспортни произшествия. При тях обаче нерядко се срещат съчетани травми със засягане на много телесни области и сериозни

увреди на различни органи и системи – черепно-мозъчна травма, травма на гръдния кош със счупени ребра и хемопневмоторакс; коремна травма със засягане на далак и черен дроб; травми на крайниците и на таза.

Значимостта на изучаването на травматизма поради влиянието му върху здравословното състояние на населението го прави обект на внимание не само в здравеопазната, но и в педагогическата практика. Затова проблемът за предпазването от травми се разглежда като съдържателно направление на здравното възпитание (виж фигура 1):



Фиг. 1. Съдържателни направления на здравното възпитание.

Актуалността и значимостта на дискутирания проблем позволи да се определи **целта** на проведеното изследване, а именно: установяване необходимостта от провеждане на здравновъзпитателни превантивни дейности сред ученици, родители и учители с оглед изграждане на знания, нагласи и умения за предпазване от травми.

За осъществяването на целта се очертават следните **задачи**:

1. Да се проучи и анализира литература по проблема.
2. Да се проведе констатиращо изследване.

**Обект на изследването** са мненията, нагласите, отношението, знанията и уменията на респондентите към изследвания проблем. **Обхват на изследването** са ученици от първи до трети клас, техните родители, учителите, преподаващи в НБУ „Михаил Лъкатник“, Бургас; студенти от първи курс и стажанти от четвърти курс, специалност „Медицинска сестра“, Факултет по обществени науки, Университет „Проф. д-р Асен Златаров“- Бургас. **Общият брой на респондентите е 189.**

**Предмет на изследването** е процесът на реализиране на превантивните функции на

здравното възпитание в педагогическата и здравеопазна практика.

**Методи и материали:** анализ на литература по проблема; анонимно анкетно проучване; наблюдение, интервю; моделиране; експериментиране.

## РЕЗУЛТАТИ

За установяване тенденцията на проблема в практиката се проведе анонимно проучване през месец април 2012 г. сред няколко групи респонденти. В първата група са включени ученици от първи до трети клас. Почти по равен е броят на децата, чието мнение бе проучено: в първи клас – 22, във втори и трети клас са по 24, или общо 70.

Първият въпрос, на който децата трябва да отговорят, е за това какво според тях представлява травмата. Според 42,73% от учениците травма се получава, „когато някой те удари силно по главата или тялото”, за други 36,36% травма се получава, „когато се нараниш при падане или блъскане”, и мнението на 17,27% от децата, които считат, че травма се получава, „когато се порежеш с остър предмет”. За установяване нагласите на децата да се предпазват е зададен въпросът към дали спазват правилата за улично движение. Много е висок процентът на тези от тях - 94,28%, които признават, че „спазват правилата на уличното движение”, но това не се потвърждава от отговорите им на въпроса дали ползват предпазни средства, когато карат колело. Немалка част от учениците - 38,57%, не считат за необходимо да ползват каска, наколенки или надлакътници, макар да съобщават, че родителите им са ги закупили.

Рисково за здравето поведение се крие в отговорите на децата от първи клас как биха помогнали на свой съученик, който се е наранил. В желанието си да помогнат, почти половината - 46,15%, съобщават, че ще потърсят медицински специалист. Само че за да отидат до него, те трябва да пресекат път с интензивен трафик (сградата, в която учат първокласниците, е отдалечена от основната училищна сграда). При сравнителния анализ между отговорите на децата от втори и трети клас се наблюдават следните резултати: 50% от учениците във втори клас избират да се обадят на

учителя си, а другите 50% споделят, че ще потърсят медицински специалист.

В тази ситуация учениците от трети клас биха потърсили учителя си - израз на доверие към него.

От отговорите на учениците се очертава мнението им, че травми най-често могат да се получат по време на игра в междучасието - 45,71%, в час по физическо - 33,33%, в други случаи – 13,33%. Към тях децата споменават психическата травма, получена при раздяла с близки хора и загуба на близък, поради смърт. 7,62% от децата посочват часа по сръчности като възможност за получаване на травма.

Данните от получените резултати разкриват, че знанията за това как да се предпазват от травми и как да се държат по време на земетресение или пожар децата получават най-вече от родителите си - 64,21%, и 25,26% - от учителите.

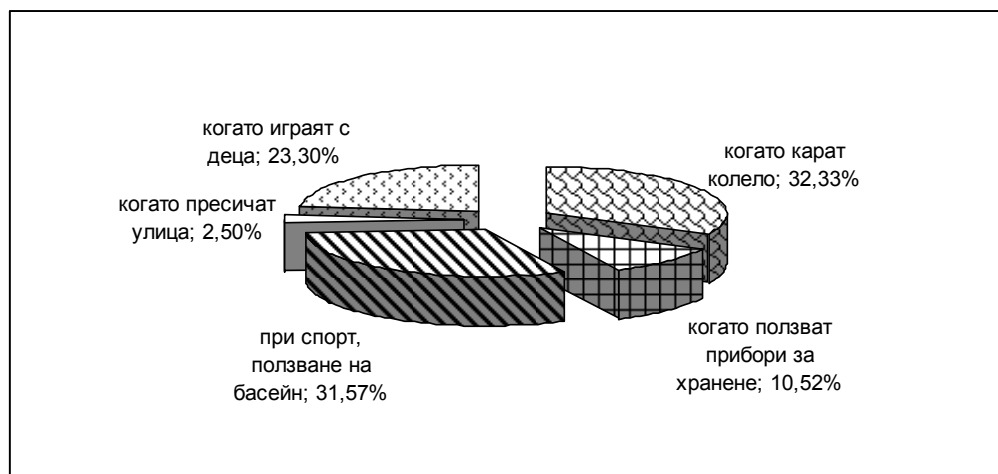
Анкетното проучване позволи да се разбере съществуват ли условия за изграждане на умения у децата да ползват безопасно прибори за хранене. Всеизвестно е, че децата, които посещават детска градина, се хранят, ползвайки единствен прибор – лъжицата. В ранна училищна възраст се включва втори прибор за хранене - вилницата. Много по-късно, в пети-шести клас, започват да ползват и нож. Ако у децата не се формират навреме нагласи, отношение, умения да ползват необходимите прибори при подготовка на ястия, при хранене, то тогава не бива да се учудваме, че по-големите ученици възприемат ножа по-скоро като хладно оръжие.

Запитани дали им разрешават да участват в приготвянето на ястия и напитки у дома, обобщените отговори на децата изглеждат така: 62,20% посочват, че помагат на мама за масата, 18,29% споделят, че родителите ги учат как да ползват нож и електроуреди. Размисъл будят отговорите на 19,51% от децата, които признават, че не са включени в такива дейности, защото е опасно за тях. Това поведение на родителите се наблюдава и при проведеното интервю със студентки, които са майки. От получените отговори става ясно, че когато не са у дома, за да предотвратят евентуални травми на своите деца, закупуват нарязани колбаси и хляб на филии. Така са по-спокойни, че когато децата правят сандвичи, не се налага да ползват нож. Вместо да внушават страх у детето, че режещи-

те предмети са опасни, добре би било да формират умения у децата за безопасното им използване.

Анализът на резултатите в групата на родителите (проучено е мнението на 55 от тях) разкрива техните знания, нагласи и умения за предпазване на децата от травми. От проучването става ясно, че 2% от родителите не предлагат такива правила и немалка част от тях - 23,6 %, реагират според случая. На въпроса „В кои от случаите детето Ви е запознато как да се предпази от травми?“, отговорите могат да се ранжират така: 32,33% от родителите са убедени, че децата им знаят да се предпазват, когато карат колело, защото са им закупили необходимите средства (надлакътници, каска и наколенки), предпазващи от удари; други 10,52% от отговорите на респон-

дентите се отнасят до случаите „когато (детето) ползва прибори за хранене“. Не е малък дялът на родителите - 31,57%, които твърдят, че децата им умеят да се предпазват, когато спортуват или използват басейн, защото тогава спазват стриктно правила, наложени от треньор/ учител. Тревога буди фактът, че едва 2,5% от родителите са предложили правила и изискват от децата да ги спазват при пресичане на улица. Силно впечатление правят отговорите на 23,30% от родителите, които посочват, че са предложили правила, които детето да спазва, когато „играе с деца“. Нарастващата агресия сред децата явно безпокои тази част от родителите и те изискват от децата да спазват определени правила при игра и общуване с останалите (виж фигура 2):



**Фиг.2.** Случаите, в които според родителите детето е запознато как да се предпазва от травми.

Проучено бе мнението и оценката на родителите относно безопасността на училищната среда. Около 26,08% от родителите намират училищната среда (учебни стаи, коридори, физкултурен салон и спортни площадки) за безопасна; но и тук се проявява силното безпокойство на 63,76% от родителите, които определят отношенията между децата като агресивни, а това влияе върху средата, в която децата прекарват по-голяма част от времето. Като положително можем да определим отношението на 81,81% от родителите, които считат, че децата трябва да бъдат специално обучавани за предпазване от травматизъм. Не

така мислят 5,45% и други 21,81% от родителите, които считат, че децата „събират опит чрез грешките, които правят“. Да, пораствайки, те събират жизнен опит, но когато става въпрос за здравето, децата не бива да бъдат оставяни на метода „проба-грешка“.

Много от родителите разчитат на училищната програма да предлага необходимите знания за децата. Такива очаквания имат 30,1%, а помощ и подкрепа те очакват най-вече от учителите и медицинския специалист в училището.

Обобщените данни от резултатите в групата на учителите (33 са участвали в анкетното

проучване) очертават мнението и отношението им към дискутирания проблем. Според 69,69% от тях учениците не получават достатъчно знания за предпазване от травми. Дискусиите с учениците по този проблем те провеждат най-вече в „часа на класа“ – 70,73%. Мнението на други 19,51% от тях е, че знания за предпазването от травми се предлагат в часа по физкултура и спорт, както и в часовете по „Човекът и природата“, „Околен свят“. Не бива да се пренебрегва фактът, че 9,76% от учителите споделят, че такива теми не са включени в учебните предмети.

На въпроса „Има ли условия в училище за изграждане на знания и умения за предпазване от травми?“, отговорите на учителите очертават следния резултат: 56, 67% считат, че такива условия липсват. Причините според тях са: 36,67% отдават това на факта, че „не разполагат със специално обзаведени кабинети / ателиета“ за целта и 20% обясняват, че „липсва програмирано обучение или мултимедийни продукти“.

Отговорността за решаването на проблема според учителите носят „семейството, училището и други институции, работещи с деца“ – 90,91%.

За утвърждаване на умения у учениците за предпазване от травми, учителите предлагат организиране и провеждане на „дискусии и беседи с медицинския специалист, работещ в училище“ – 64,10%.

Нагласите и отношението на учителите относно помощта, която могат да окажат на родителите по този проблем, разкриват отговорите на 48,78% от тях – „при лични разговори“, но и в „съвместни дейности между учители-деца-родители“ – 41,02%.

В проведеното анонимно проучване са включени и 18 студенти от първи курс, специалност „Медицинска сестра“. Тяхното мнение е проучено в качеството им на бивши ученици. Бе важно да се разбере в годините до завършване на средното им образование от кого са получили знания за предпазване от травми.

Значителна част от тях – 73,68%, споделят, че основно знанията за предпазване от травми те са получили от своите родители; 10,53% признават, че заслуга за това имат учителите, които са им преподавали, а 15,79% дължат знанията си на училищните медицински специалисти.

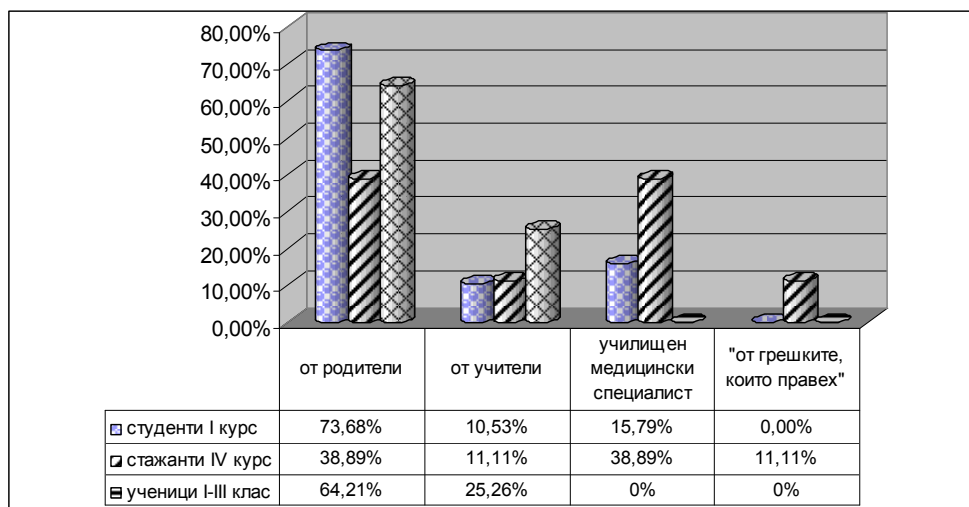
На въпроса считат ли, че обучението за предпазване от травми е задължение на училищната медицинска сестра, 36,84% от студентите мислят, че това е основна нейна задача; 42,11% обаче смятат, че това обучение трябва да провежда съвместно с учителите; други 21,05% от студентите изобщо не свързват ролята на училищната медицинска сестра с обучението за предпазване от травми. Според тях отговорността за това носят само родителите.

Дали е по-различно мнението на 13 от стажантите по дискутирания проблем, става ясно от анализа на отговорите им. По равно – 38,89% от тях считат, че заслуга за техните знания за предпазване от травми имат родителите им и училищните медицински специалисти; също по равно – 11,11% стажантите посочват, че за овладените от тях знания роля имат учителите им, но и грешките, които правят.

При направения сравнителен анализ на получените резултати в отговорите на последните две групи респонденти прави впечатление осъзнатото разбиране на стажантите, че училищната медицинска сестра трябва да е ангажирана с провеждането на превантивна здравно-възпитателна дейност, в т. ч. и за предпазване от травми – 84,62% мислят така.

Проследявайки данните от следващата фигура, може още да се заключи, че мнението на респондентите от трите групи е, че те са получили най-малко знания в училище за предпазването от травми.

Това мнение се затвърждава и от 69,69% от учителите, според които учениците не получават достатъчно знания за предпазване от травми в училище (виж фигура 3):



**Фиг.3.** Източници на знания за предпазване от травми.

Необходимостта съвременното училище да създава подходящи условия за повишаване на здравните знания разглеждат и други автори (В. Писев, С. Младенова). Според С. Младенова, „особено важна роля има здравното образование при формирането на здравословен стил на живот и отражението му върху качеството на живота на учениците [1, с. 4].

### ИЗВОДИ

Анализът на резултатите от практическото изследване и изразената тенденция за рисковото за здравето поведение у по-голямата част от децата, липсата на навици и умения за предпазване от травми, позволява да се очертаят следните изводи:

-в педагогическата и здравеопазна практика е необходимо да се създават условия за реализиране на здравното възпитание и неговите превантивни функции;

-въпреки че по-голямата част от родителите са ангажирани с проблема предпазване от травми, 61,7% считат, че детето им е достатъчно подготвено в тази посока;

такова е споделеното и от учителите мнение. 69,69% от тях считат, че учениците не получават достатъчно знания за предпазване от травми; 56, 67% посочват, че условия за израждане на знания и умения за предпазване от травми в училище липсват;

-ученици и родители трябва да познават училищния медицински специалист и да разчитат на неговата помощ и подкрепа. Това е особено наложително, като се има предвид, че 4,28% от децата съобщават, че не посещават медицинския специалист, защото се страхуват. Да, децата се страхуват от манипулациите. Но медицинският специалист трябва да полага усилия да бъде по-близо до децата, за да го познават, да му се доверяват, да могат свободно да разговарят по теми, свързани със здравето, а не да се страхуват от него. Медицинският специалист, работещ в училището, е овладял определен обем от знания за здравето и в съвместни дейности с ученици, учители и родители може да направи много за повишаване на тяхната здравна култура;

-предпазването от травми е част от превантивната същност на здравното възпитание. Тя може да се реализира чрез организирана педагогическа дейност от страна на семейството, училището, медицинските специалисти, обществото и медиите, насочена към личността на детето, ученика, студента, възрастния, за да познават те рисковите за здравето фактори, да бъде намалено тяхното влияние и се увеличи въздействието на протективните.

### ДИСКУСИЯ

Трудна за осъществяване е превенцията на травматизма, тъй като той е многофакторно

обусловен, но не невъзможна. На първо място предпазването от травми е свързано със знанията и отговорността на възрастните, които се грижат за отглеждането и възпитанието на децата. Те трябва да познават възрастните особености на децата, за които се грижат, и да съблюдават безопасна околна среда. Нека възрастните осъзнават, че овладяването на знания за предпазване от травми не е достатъчно, необходимо е да се изграждат умения за това. Използването на методи като ролева игра, решаване на казуси, инцидент, конфликтна ситуация, изискване, наблюдение, пример и др.

ще помогнат да се формират нагласи, умения и отношение у учениците към проблема.

Предстои моделирането, свързано с изработването на съвети, указания, препоръки, алгоритми, правила, задачи и включването им в съдържанието на учебно помагало за предпазване от травматизъм при децата в ранна училищна възраст и експериментирането му в практиката. Мнението и оценките за неговата приложимост ще бъдат обсъдени на „кръгла маса” заедно с ученици, учители, родители, студенти и училищни медицински специалисти.

### ЛИТЕРАТУРА

1. **Младенова 2009:** Младенова, С. Здравно образование. Изд. „Артик-2001”, С., 2009, с. 4.
2. **Под ред. на Г. Кръстинов.** Хирургия. Изд. „Медицина и физкултура”, С., 1990, с. 80-81.
3. **Под ред. на Ст. Маркова.** Социална медицина и обществено здраве. С., 2000, с. 132-135.

Представена за печат на 09.10.2012.

## УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ МЕТОДИКАТА НА ПРОВЕЖДАНЕ И ОЦЕНЯВАНЕ НА ПРЕДДИПЛОМНИЯ СТАЖ НА СТУДЕНТИ ОТ СПЕЦИАЛНОСТ „МЕДИЦИНСКА СЕСТРА”

Майя Атанасова

### IMPROVEMENT IN THE PROCEDURES FOR CONDUCTING AND ASSESSING THE PRE GRADUATION PRACTICE OF STUDENTS IN NURSING SPECIALTY

Mayya Atanasova

E-mail: [mayya\\_atanasova@abv.bg](mailto:mayya_atanasova@abv.bg)

#### ABSTRACT

*“Pupil nurse’s diary” is a school aid that helps the practitioner set themselves tasks and achieve them, which raises the educational fertility and helps the tutor to assess the students fair. In order to approve this appliance as conventional, we asked our students about their opinion and new ideas on the diary. The gathered information would serve us to improve the diary and use it as a new method to train our probationers.*

**Key words:** *“pupil nurse’s diary”, practitioner, tutor, personal goals, assessment.*

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Високите европейски и световни стандарти за качество в подготовката на здравните специалисти е обусловена от завишената тенденция към удовлетворяване на потребността от превенция и промоция на здравето на населението. От университетите се очаква да гарантират професионалната подготовка на ново поколение специалисти по здравни грижи, способни да отговорят на потребностите от здраве през XXI-то столетие. Качеството на подготовка на специалистите по здравни грижи провокира изследователските възможности и умения на преподавателите да разработват и въвеждат иновационно-методически технологии и реализирането им в педагогическата практика. В тази посока са и усилията на преподавателите по здравни грижи в специалност „медицинска сестра” във Факултета по обществени науки, Университет „Проф. д-р Асен Златаров”.

Участието и осъществяването на проект, насочен към повишаване качеството на учебния процес при овладяване на професионални знания и практически умения в подготовката на студентите в специалност „Медицинска сестра”, предпостави възможността да се разработи и апробира в практиката Модел за

унифициран стандарт - Дневник на стажанта, като фактор за повишаване качеството на практическото обучение в специалността. В тази връзка проучването по проблема, необходимостта от изработването на Дневник на стажанта и неговото въвеждане в педагогическата практика бе обект на публикации на Терзиева, Лечева, Попова [3].

Научно-педагогическата и практическа актуалност на дискутирания проблем, породена от обективната необходимост за повишаване на професионалната компетентност на медицинската сестра, позволи да се очертае целта на практическото изследване, свързана с установяване мнението на стажантите за апробирането на Дневник на стажанта по време на преддипломния стаж.

За осъществяване на целта се очертава следната задача: да се подготви и проведе констатиращо изследване сред стажанти от четвърти курс в края на преддипломния стаж.

**Обект на изследване** са мнението и оценките на стажантите относно възможностите на Дневника на стажанта (структура и съдържание) като учебно помагало за оптимизиране методиката на провеждане на преддипломния стаж и значимостта от въведените унифицирани стандарти за оценяване на стажантите.



### Методи и материали:

- проучване на литература по проблема;
- анонимно анкетно проучване за процеса на експериментиране - апробацията на учебното помагало;
- учебно помагало „Дневник на стажанта”.

### РЕЗУЛТАТИ

За да се установят мненията и оценките на стажантите относно възможностите на Дневника на стажанта (в структурно и съдържателно отношение) като учебно помагало за оптимизиране методиката на провеждане на преддипломния стаж и значимостта от въведените унифицирани стандарти за оценяване на стажантите, се проведе констатиращо изследване през месец юни, 2012 г., т.е. в края на преддипломния стаж.

Анализът на данните разкрива резултатите от процеса на експериментиране – апробирането на учебното помагало „Дневник на стажанта“ в продължение на 40 седмици, т.е. в целия период на преддипломния стаж, и се отнасят до неговата организация, методите и критериите за оценка на стажанта, избора на клинични бази.

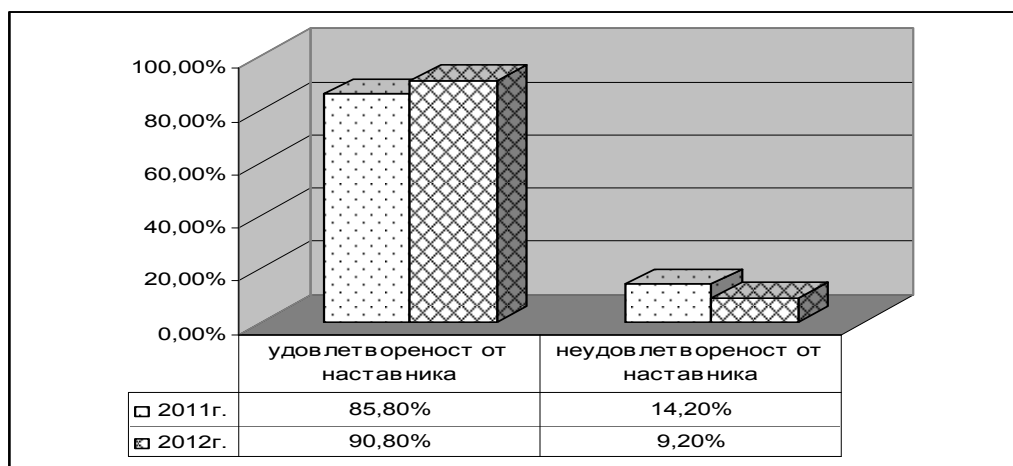
Желанието на авторския колектив, създал учебното помагало, е да оптимизира и подпомага работата на стажантите в клиничната база. Включването на пълния график за преддипломен стаж, срокът на пребиваване в определена учебна база, броят часове, които трябва да отработи, е условие за правилната и бърза ориентация на стажанта за протичането на стажа в неговата цялостност. Изискването от стажанта кратко да опише идентификацията на учебната база, нейната характеристика, началник/управител, старша сестра, наставник, го подпомага при запознаването със спецификата на работа в съответната база. Дали се потвърждават усилията на авторите в тази посока, става ясно от анализите на резултатите. От направеното проучване се установи, че 70% от стажантите считат, че наличието на Дневник на стажанта оптимизира организацията на преддипломния стаж, и я определят като „много добра”, 20% като „добра” и само 10% от респондентите споделят, че изработеното учебно помагало прави организацията на преддипломния стаж „задоволителна”.

За преодоляване на субективизма при оценяването на стажантите са изработени

ясни и точни критерии, въведени в Учебното помагало. За оценяване на овладян от стажанта обем от знания са посочени темите за дискусия с преподавателя и наставника за всяка конкретна учебна база. Това дава възможност на стажанта да затвърди вече изградени знания, но и да се стреми да ги надгражда. По преценка на преподавателя, наставника или стажанта, в Дневника има възможност да се впишат, за да се обсъждат, специфични теми, породени от конкретен случай в практиката или от спецификата на дейност за дадена учебна база. За комплексното оценяване е предвидено изработването от стажанта на протоколи за сестрински грижи, обучителни програми, информационни брошури; решаване на казуси. Мнението на 70% от стажантите е, че ежедневното отчитане и оценяване дейността на стажанта, количествените и качествени показатели за извършена манипулация, посочените теми за оценяване на теоретичната подготовка за всяка учебна база, са условия и фактор за преодоляване на субективизма при оценяването им.

При направеното проучване със студентите през 2011 г. за това как определят взаимодействието си с наставниците, се очерта мнението на 14,2 % от тези третокурсници, които отчитат „нежеланието на медицинските сестри да подготвят студенти за работа в реална работна среда”. Това е причината в Дневник на стажанта да бъдат изработени и заложили задължителните за стажанта манипулации в различните учебни бази, съобразно тяхната специфика на работа. С видовете и броя на задължителните манипулации са запознати и наставниците. При направения сравнителен анализ на резултатите от мнението на третокурсниците през 2011 г. и тези на стажантите от 2012 г. се очертава споделеното мнение на стажантите относно взаимодействието им с наставниците в клиничните бази.

Над 90% от респондентите дават висока оценка за съвместната си дейност с наставляващите ги и отбелязват, че са получили необходимата подкрепа и адекватна помощ при адаптирането им в специфичните условия на работа в съответната практическа база, в общуването с членовете на медицинския екип и в комуникацията с пациентите(виж фигура 1):



**Фиг. 1.** Мнение на стажантите за съвместната им дейност с наставниците

Стимулирането на стремеж у стажантите за работа в екип, иновативност и преди всичко професионално отношение към членовете на медицинския екип, към болния и неговото здраве, е една от водещите цели за авторите при създаването на проекта „Дневник на стажанта”. Значимостта от постигането на умения у стажанта за работа в екип ще формира умения за недопускане на конфликти.

Една от иновациите, осъществена в Дневник на стажанта, която цели да развива у студентите целенасоченост, креативност, активност и обективност за извършената работа, е възможността да изграждат собствени цели. Според някои автори, „създаването на условия за формиране на личностни цели и тяхното реализиране поставя стажантите в ситуация на успешно апробиране на възможностите си, както и преживяване на положителните емоции от успешното преодоляване на трудностите” [1, с.138]. В потвърждение на казаното са и резултатите от проучването. Само 3% от стажантите споделят, че са срещнали трудности при формиране на собствените цели и задачи за изпълнение в конкретна учебна база. Предоставянето на възможността за формирането на лични цели провокира у стажанта необходимостта от самооценяване. Именно неумението на стажанта да направи адекватна самооценка на собствените знания и умения е породило затруднението от формиране на свои цели.

### ИЗВОДИ

90% от респондентите, чието мнение бе проучено, са дали висока оценка на учебното

помагало „Дневник на стажанта”, като са определили, че то е допринесло за:

- изграждане на система и последователност в реализирането на учебно-практическите задачи в преддипломния стаж;

- заложените ясни критерии за оценяване и стремежът на стажантите да отговорят с адекватни знания и умения развива техните възможности за самоорганизация, самодисциплина и самоконтрол.

### ДИСКУСИЯ

Изработването на учебното помагало „Дневник на стажанта” като модел за унифициран стандарт и неговата реализация в практиката е условие и фактор за формиране у стажанта на необходимите професионални компетенции. В литературата компетентността може да се разгледа като „индивидуално интегративно свойство на личността, което се изразява в спецификата на организиране и използване на различните знания и умения, и позволява ефективни решения и поведения в различни ситуации в сестринската практика” [2, с.77].

Утвърждаването на учебното помагало в педагогическата практика предполага възможност за преодоляване на субективизма у преподавателя и наставника при оценяването в резултат на ясно очертаните показатели и критерии за овладяване на професионални знания от стажанта и формиране на неговите практически умения в осъществяването на сестринските грижи.

Постигнатите умения от стажанта при осъществяване на сестринския процес по време на преддипломния стаж в реални

условия, отговаряйки на установените критерии и показатели, повишава удовлетвореността му от положението труд и ще мотивира неговата активност в учебния процес. Наличието на Модел за унифициран стандарт за практическата подготовка на студента е условие за неговата приложимост от преподавателите и студентите по здравни грижи, наставниците на студентите от лечебните заведения, за старшите и главни медицински сестри, за студентите по социални дейности.

Познаването от стажантите на критериите и показателите за оценяване на знания и умения, очертани в съдържанието на Дневника на стажанта, е ориентир за самостоятелната им подготовка. Използването на учебното помагало реализира ефективно изграждане на процеса на обучението около професионални знания, способности и умения у стажанта; постига съответствие между целите на обучението, педагогическите принципи и професионалната практика; стимулиране активността на студента в учебния процес.

Освен въпроси, касаещи организацията на стажа, при обследване на мнението на стажантите са потърсени препоръки към екипа относно провеждането на преддипломния стаж и съдържанието на „Дневника на стажанта“. Стажантите споделят интересни мнения и препоръки относно организацията на преддипломния стаж. При 10% от респондентите е застъпено мнението за нови практични бази за обучение: стаж и в частни лечебни заведения, отделения за спешна помощ, дентална практика, стаж в клинична база по желание. Стажантите предлагат да се направи рейтингова класация на сродни клинични бази. Това ще оптимизира обучението на студентите в съответното здравно звено.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Смело можем да заявим, че учебното помагало „Дневник на стажанта“ се апробира успешно. Заложените параметри за организиране, подготовка и провеждане на преддипломния стаж не влизат в конфликт с теоретичните и практически концепции за практическото обучение в специалност „Медицинска сестра“ и улесняват работата на стажантите в учебните бази. Стъпвайки на базата на получените положителни резултати, екипът ще продължи изследователската си дейност за създаване на учебно помагало „Дневник за учебна практика“. Обект на проучването ще

бъде практическото обучение на студентите от I-III курс. Това, от една страна, е пътят за усъвършенстване организацията за провеждане на учебна практика, преддипломен стаж и поставяне на реалистични параметри за оценка на знанията и уменията на студенти/стажанти, а от друга страна ще избегне субективността при взаимоотношението преподавател – студент/стажант – наставник.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Терзиева, Г. Целеполагането и целеобразуването на стажанта от специалност „медицинска сестра“ – предпоставка за формиране на професионални компетенции.- Акад. списание „Управление и образование“, Бургас, 2012, т. VIII (3), 136-141.
2. Терзиева, Г. Сестрински грижи при болни с хирургични заболявания – теоретико-практически аспекти. - *Практически основи на сестринските грижи*. Методическо ръководство. Първа част, Бургас, 2011, с. 72-80.
3. Terzieva, G., Z. Lecheva, K. Popova. Innovative methodical aspects of quality improvement in the practical preparation of the students in nursing speciality (1 part).-*Skripta Scientifica medica*, v 43 (4), 2011, Варна, стр.333.

Представена за печат на 10.10.2012 г.

**ДНЕВЕН ЦЕНТЪР КЪМ ДОМ ЗА МЕДИКО-СОЦИАЛНИ ГРИЖИ ЗА ДЕЦА „ВЯРА,  
НАДЕЖДА, ЛЮБОВ” – БУРГАС – В ПОМОЩ  
НА ДЕЦАТА С АУТИЗЪМ И ТЕХНИТЕ БЛИЗКИ**

Светлана Георгиева, Гергана Ангелова-Попова, Радослава Димитрова

**DAY CARE CENTER AT FAITH, HOPE AND LOVE HOME FOR MEDICAL AND  
SOCIAL CARE FOR CHILDREN, BURGAS: HELPING CHILDREN WITH AUTISM AND  
THEIR RELATIVES**

Svetlana Georgieva, Gergana Angelova-Popova, Radoslava Dimitrova  
E-mail: [fotkova@abv.bg](mailto:fotkova@abv.bg)

**ABSTRACT**

*The necessity of day care centers for children with autism results from the increased number of children diagnosed with autism spectrum disorder and the need to provide specialized treatment according to their specific needs, deficits and potential. The present paper discusses a research conducted by medical workers aiming to investigate their opinions on specialized medical and psychological care, and the effectiveness of the treatments applied in their work with children with autism. The correct identification, timely diagnosis and proper individual treatment of autistic children could lead to a new beginning and a different approach to building family relationships and individual self-determination.*

**Key words:** *autism, day care centers, programs for autistic children with special needs and requirements.*

**ВЪВЕДЕНИЕ**

Аутизмът и аутистичните разстройства са хетерогенна група от нарушения в невропсихологичното развитие с комплексна генетична етиология. Тези нарушения се характеризират, в различна степен, от трудности в социалното взаимодействие, вербална и невербална комуникация до поведенчески проблеми /стереотипни поведения/. Те могат да бъдат свързани с интелектуални затруднения, затруднения в моторната координация и внимание и физически здравословни проблеми, например със съня и стомашно-чревни смущения [1].

По данни на Oxford Handbook of Paediatrics честотата на аутизма е около 1 на 1000 човека [2]. Понастоящем статистиките на държавите с аутизм показват, че разпространението на аутизма се увеличава от 10 до 17% годишно и през 2010 г. 1 на 110 деца в света се диагностицира с аутизм.

Аутизмът рефлектира минимум върху 60 000 човека в България към настоящия мо-

мент. През изминалата година повече деца са диагностицирани с аутизм, отколкото с диабет, синдром на Даун, рак и СПИН общо. Проучванията показват също, че аутизмът е четири до пет пъти по-често срещан сред момчетата, отколкото при момичетата. 1 на всеки 91 момчета страдат от аутизм през 2010 г.

Конкретно лечение на аутизма не съществува. Може би най-важен е фактът, че след като веднъж е поставена диагнозата “аутизм”, трябва да се планират по възможно най-подходящ начин обучението, интервенцията и терапията така, че да съответстват на нуждите на детето и на семейството [4]. Подходът както при диагнозата, така и при лечението, трябва да бъде комплексен и интердисциплинарен, да се осъществява както у дома и в училището, така и в специализирани институции и детски центрове.

Възможност за провеждане на специализирана грижа и лечение на деца с аутизм на територията на град Бургас има в дневния център към ДМСГД „Вяра, Надежда и Лю-

бов“. Той предоставя на децата задоволяване на ежедневните битови потребности, предлага квалифицирана здравна грижа, изготвяне на индивидуални програми за комплексна медицинска, социална и психопедагогическа рехабилитация, логопедични занимания, провеждане на индивидуална и групова психотерапия, консултиране на родителите на децата със специални нужди, както и изготвяне на програма за работа в домашни условия.

**ЦЕЛТА** на разработката е да се изследва мнението на медицинските служители относно специализираната медицинска и психологическа помощ, както и ефективността от прилаганите терапии при работата им с деца с аутизъм.

## МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ

Настоящото проучване бе проведено с медицинските специалисти от дневния център към ДМСГД „Вяра, Надежда и Любов“ - Бургас, работещи с деца с аутизъм. Изследването се проведе месец август 2012 г., като в него участват 7 от здравните работници, които работят изцяло само с децата с аутизъм. За обработката на резултатите се използват статистически и графични методи. В процеса на работа са използвани следните методи:

- теоретичен анализ на литературата по проблема;
- анонимно анкетно проучване.

## РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

Дневният център за работа с деца с аутизъм към ДМСГД, единствен на територията на Бургас, съществува от месец ноември, 2010 г. Той е създаден поради необходимостта от място, където децата с аутизъм, техните родители и близки да получават специфични грижи, терапия и разбиране.

Специалистите, които вземат участие в работата с децата и провеждат ежедневни занимания с тях, са педагог, логопед, психолог, арттерапевт, музикотерапевт, медицински сестри и доброволци. Центърът разполага с ново, модерно оборудване, отговарящо на европейските изисквания; със специално изградена мултисензорна зала за стимулиране на сензорното възприятие, а чрез него и взаимодействието, откривателската нагласа и комуникацията на децата.

Броят на децата, които посещават центъра от самото му откриване, е 10, на възраст меж-

ду 4 и 11 години. Преобладават децата от мъжки пол- 7, пред тези от женски- 3.

Групата от децата с аутизъм е хетерогенна, като всяко от тях има сходни характеристики с другите, но е и толкова различно, че е необходимо индивидуално програмиране. Децата често отговарят добре на специфично структурирана обучителна програма. Колкото по-скоро бъдат включени както в индивидуални, така и в групови занимания, толкова по-голям ще бъде шансът тези деца да имат възможността да изградят умения, които да компенсират техните дефицити и създадат условия за тяхната по-пълна интеграция и адаптация в рамките на обществото.

За да установим мнението на медицинските специалисти относно ефективността на прилаганите обучителни програми за деца с аутизъм в дневния център към ДМСГД, най-напред ги попитахме по какви програми се работи в дома и какво е тяхното мнение за тях.

От изследването стана ясно, че основната програма, по която се работи в дневния център, е ТЕАССН (виж фигура 1):



**Фиг. 1.** Програма ТЕАССН

ТЕАССН е програма за работа с деца с аутизъм и техните семейства. Цялото наименование на програмата е "Treatment and Education of Autistic and Related Communication Handicapped Children"- терапевтиране и обучение на деца с аутизъм и подобни комуникативни нарушения. Акцентът в подхода е поставен върху социалната некомпетентност, приемана като основна характеристика на

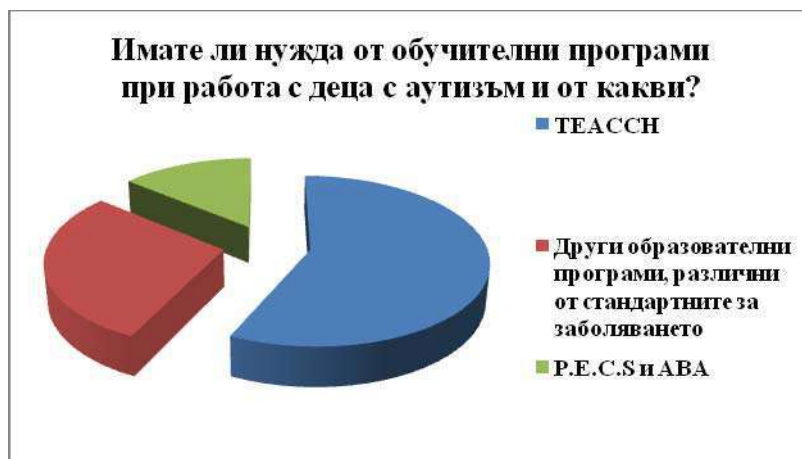
симптомите. Програмата се базира на когнитивни и поведенчески методи, чрез които родители и професионалисти се стремят да развият компетентностите на детето аутист и да му дадат компенсаторни стратегии.

ТЕАССН е организирана в три структури [3]. Те са свързани с “домашна уредба”, която предлага подкрепа на семействата и наставниците; “обществена адаптация”, която обучава обществото какво е аутизъм и разработва нови обществени помощи, и “образование”. Целта ѝ е да се помогне на детето в процеса на адаптация в различни жизнени среди: вкъщи, в училище, в общността.

Екипът на ТЕАССН може да дава консултации на училищата и домовете. Опитът и базата знания на програмата,

следователно, има пряко и значително влияние върху образованието във всички среди.

Анализът на данните от проведеното изследване показва също, че 57% от анкетираните специалисти имат нужда от провеждане на допълнително обучение по ТЕАССН, 29% отговарят, без да уточняват, че имат нужда от „други образователни методи, носочени към потребностите на децата”, а 14%, че биха искали да бъдат обучени в други програми, като посочват конкретно програмите Р.Е.С.С. (система за комуникиране чрез размяна на картини) и АВА терапията-Applied Behavior Analysis (АВА), (ранна поведенческа терапия, изграждаща мотивация у децата с аутизъм) и „във всичко, което би могло да въздейства благоприятно на децата” (виж фигура 2):



**Фиг. 2.** Мнение на медицинските специалисти за нуждата от нови обучителни програми

Незаменима част от комплексния подход при лечението на децата с аутизъм е обучението, консултирането и подпомагането на родителите на тези деца с цел по-лесното им справяне с трудностите при възстановяването, социализацията и интеграцията на детето.

Детето с аутизъм е ДЕТЕ с аутизъм. Аутизмът уврежда много области на функциониране и взаимодействие, но той не определя детето. Детето е личност, която има своята собствена индивидуалност и идентичност, и този факт трябва да залегне в центъра на всички практики, взаимодействия и интервенции както на любителите, така и на професионалистите. Родителите като цяло първи разбират, че детето им има проблем и тук се крие една от трагедиите на аутизма, когато трудностите и стреса да имаш

аутистично дете стават твърде големи за родителите и семействата. Това е ситуация, която може да се преодолее, и изисква съчувстващо разбиране и конструктивна подкрепа от професионалистите чрез обучение на самите родители. Тук е моментът да се изградят реални очаквания у родителите, реализацията на които да стимулира семейството и да му даде увереност. За да могат родителите да приемат различието на своето дете, те трябва да присъстват на всички процедури, които се провеждат с него. Те трябва да се обучават, за да получат сигурност, че могат да отгледат детето.

На въпроса „Провеждате ли обучителни програми за семействата на деца с аутизъм?“, 100% от всички здравни служители посочват, че биха провеждали обучителни програми на

родителите при желание и интерес от тяхна страна, както и че ежедневно предоставят информация за състоянието на техните деца, методите и подходите, по които се работи, както и за ежедневните постигнати резултати.

Друга важна част от лечението на аутизма през последните години се явява храненето. Много индивиди с аутизъм имат специфични хранителни изисквания [5]. Въпреки че точните връзки между определени съставки на храната и аутизма все още да не са добре определени, в научната литература се посочва, че при някои индивиди хранителният режим може да подобри затрудненията, свързани с аутизма, включващи вниманието, когнитивните функции и някои страни на поведението. Възможно е също определен тип хора да развият аутизъм като последица от химичен дисбаланс на червата. В този случай може да следва, че аутизмът в малък брой от случаите може да бъде предотвратен чрез внимателен пренатален хранителен режим или по време на ранното детство. На въпроса дали се спазва определен хранителен режим, 86% от анкетираните отговарят, че се е спазвал „за определен период от време, но на този етап не се спазва”, само 14% са посочили – „в повечето случаи – „да”. От изследването става ясно, че в дневния център към ДМСГД специален хранителен режим не е въведен за момента, а се спазват основните нормативните изисквания относно специфич-

ните изисквания за безопасност и качеството на храните, предлагани в дома, ясно регламентирани в наредба №9/16.09.2011г., обн. в ДВ. бр.73/20.09.2011г.

Не на последно място, но от съществено значение е изследване на възстановяването на нормалното психическо и умствено развитие на децата с аутизъм. За всяко дете в зависимост от вида и степента на аутистичното разстройство в дневния център към ДМСГД се изготвя индивидуална програма, която включва: психодиагностика, свързана с индивидуална работа с психолог, ориентирана към корекция и компенсация; сензомоторно обучение; сеанси по релационна психомоторика; социална рехабилитация и интеграция в обществото, както и логопедична диагностика, превенция, корекция и рехабилитация.

Лечението на аутизма при децата е бавен и труден процес, който изисква много търпение, желание и грижи от страна на здравните работници и семействата. В резултат на проучването се определи промяната в състоянието на децата, която персоналът вижда в периода на работата си с тях. Според всички респонденти (100%) „най-значителна” е промяната в „поведението” на децата, „умерена” е в „перцепцията”, „минимална промяна” в „комуникацията” и „липса на промяна” в „мотивацията” (виж фигура 3):



**Фиг. 3.** Промяна в състоянието на децата с аутизъм в периода от началото на провеждане на лечението до сега

Получените резултати подчертават положителната роля на дневния център към подпомагане на децата с аутизъм за изграждане на своя собствен потенциал, за формирането и структурирането на взаимо-

отношенията им с техните близки и функционирането им в света около тях, както и подготовката им за интеграция в масови образователни институции.

Препоръките, които дават специалистите, са насочени към начина, по който трябва да се работи с децата с аутизъм – с много чувство, любов, емоция, подкрепа от родители, специалисти и различни институции. Целта на всички тях е „да се опитаме да разберем света на децата с аутизъм, след като те не могат да намерят път към нашия”.

### ИЗВОДИ

1. Данните за увеличаващата се честота на аутизма, високите шансове за по-бързо преодоляване на негативните страни в поведението на тези деца, особено при ранно започване на терапия, както и нуждата на родителите от специализирана помощ определят необходимостта от изграждането на специализирани дневни центрове.

2. Дневният център в ДМСГД е необходима, но недостатъчна стъпка за социалната интеграция - в някаква степен той изолира детето с аутизъм. Моделът е по-скоро медицински, средата е изолирана, не се създават достатъчно условия за интеграция.

3. Здравните специалисти се стремят да създадат сигурна и здравословна среда, в която всички деца с аутизъм да се чувстват уважавани, обичани, разбирали, но е необходимо допълнително обучение както на самите тях, така и на родителите.

4. В дневния център към ДМСГД „Вяра, Надежда и Любов“ - Бургас са създадени подходящи условия за диагностика, лечение, рехабилитация и специфични грижи за деца с аутизъм от 0 до 7 години.

### ДИСКУСИЯ

Тъй като няма професионалисти, които да изпълняват ролята на експерти по аутизъм, нужно е всички специалисти в тази сфера да бъдат добре осведомени и информирани за аутизма. По този начин те ще играят практическа роля, като подкрепят децата с аутизъм за разкриване на техните специфични нужди и по-благородната роля да информират, консултират и вдъхват увереност на техните семейства. Като правят това, медицинските специалисти могат да намалят вредата, срама и негодите, неоправдано наложени от обществото върху много деца с аутизъм и техните семейства.

### ЛИТЕРАТУРА

**1. Джуров, М. 2011:** М. Джуров. Психологически подходи при обучението на деца със затруднения в комуникациите (аутистичен спектър). Автореферат, Варна, 2011.

**2. Оливър 1998:** Оливър, С. Разбиране на аутизма. Ръководство за медицински сестри, Oxford Brookes University, 1998.

**3. Mesibov 1997:** G. Mesibov. Formal and informal measures on the effectiveness of the TEACCH programme in Autism. *The International Journal of Research and Practice*, 1(1): 25-36, 1997.

**4. Tasker, McClure, Acerini 2008:** Tasker, R. C. Robert, J. McClure, Carlo L Acerini. Oxford Handbook of Paediatrics. Oxford University Press, 2008.

**5. Williams, D.1996:** D. Williams. Autism: and Inside-Out Approach, Jessica Kingsley, London, 1996.

Представена за печат на 10.2012 г



## ПОТРЕБНОСТИ И ОЧАКВАНИЯ НА РОДИТЕЛИТЕ НА ДЕЦА С АУТИЗЪМ ОТ СПЕЦИАЛИЗИРАНИТЕ ДНЕВНИТЕ ЦЕНТРОВЕ

Гергана Ангелова-Попова

### NEEDS AND EXPECTATIONS OF PARENTS OF CHILDREN WITH AUTISM FROM THE SPECIALIZED DAY CARE CENTERS

Gergana Angelova-Popova  
E-mail: [giggi\\_popa@abv.bg](mailto:giggi_popa@abv.bg)

#### ABSTRACT

*The "Day care center for children with disabilities" is the most significant form of the developed community-based care for children with disabilities in Bulgaria at present. For the first time in Bulgaria the day center provides information and support for families about the illness or disability of their child, the existing treatment options and appropriate care in home environment. This paper studies the opinion of health professionals and parents and relatives of children with autism about the special care that children receive, how to meet the needs of their parents and the necessary support and understanding.*

**Key words:** day care centers for children with disabilities, autism, children with special needs and requirements, parents of children at risk.

#### ВЪВЕДЕНИЕ:

Аутизмът е тежко разстройство на развитието, което засяга начина, по който детето възприема и взаимодейства със света, който го заобикаля. Характеризира се с аномално развитие на уменията за комуникация, социално взаимодействие и мислене. Момчетата биват четири пъти по-често засягани от проява на болестта от момичетата. Аутистичната личност променя живота на цялото семейство, техните близки, приятели, колеги.

Официална статистика на децата с аутизъм в България няма, но броят на диагностицираните деца с аутизъм непрекъснато нараства (1 на 110 деца), откъдето произтича и нуждата от специализирани институции, подпомагащи интегрирането и повишаване качеството на живот на тях и на техните семейства.

Съвременните тенденции и перспективи на медико-социалните грижи и услуги извеждат като приоритет в международен, национален и регионален мащаб необходимостта от пълна деинституционализация и изработване на модели и практики за алтернативни грижи и услуги, закрила и социална интеграция на деца в неравностойно положение и увреждане, т.е. в медико-социален риск (към които

се отнасят и децата с аутизъм), както и психосоциална подкрепа на техните семейства (според М.Стойчева)[3].

Услугата “Дневен център за деца с увреждания” се утвърждава като един от съвременните и подходящи модели и практики за алтернативни и комплексни медико-социални грижи и услуги в България (М. Стойчева)[3] към настоящия момент. Чрез дневния център за първи път се предоставя информация и се оказва подкрепа на семейството за увреждането или заболяването на детето, за съществуващите възможности за лечение и за необходимите грижи в домашна среда.

Целта на настоящото изследване е да се подчертае важноста на дневните центрове за деца с аутизъм и се анализират по-значимите аспекти на потребностите и очакванията на техните родители от психосоциална подкрепа и активното им включване в мултидисциплинарния здравно-социален екип.

#### МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ:

Настоящото проучване е проведено със 7 специалисти от Дневен център за работа с деца с аутизъм към ДМСГД „Вяра, Надежда и Любов“ - Бургас и 8 родители и близки на

деца с аутизъм, обхванати в центъра. Изследването се проведе месец август 2012 г. В процеса на работа са използвани следните методи:

- теоретичен анализ на изследваната литература по проблема;
- анонимно анкетно проучване;
- емпиричен, статистически и графичен анализи.

## РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ:

Дневният център за работа с деца с аутизъм към ДМСГД, единствен на територията на Бургас, съществува от месец ноември 2010 г. поради необходимост от място, където децата с аутизъм, техните родители и близки да получават специфични грижи, терапия и разбиране.

В ДЦ е изградена много добра материална база, за децата се грижат висококвалифицирани мултидисциплинарни екипи. Центърът се посещава от 10 деца, 7 от мъжки и 3 от женски пол, на възраст от 4 до 10 години.

Мултидисциплинарни екипи от логопед, психолог, педагог, музикален и арт терапевт организират дейности, насочени към: изграждане на смислена и значима комуникация чрез интерактивни игри; стимулиране на личностната мотивация на децата за усвояване на различни знания и умения, спечелване на доверие чрез емпатия, поощрения и стимулиране с оглед развиване на когнитивни и комуникационни социални умения (М.Стойчева)[3].

В ДМСГД се предоставя грижа за деца на възраст от 0 до 7 год, но както и в други дневни центрове за деца с увреждания, така и тук се наблюдава повишаване на горната възрастова граница на потребителите, което налага реструктуриране, промяна на целевата група или развиване на услуги за по-голяма възрастова група. От тук изниква необходимост впоследствие от разширяването на дневните центрове, тъй като с израстването на децата ще се появи нужда и от предоставяне на услугата за лица над 7-годишна възраст[2].

За да бъдат максимално полезни дневните центрове, е необходимо навременно и добро взаимодействие между тях и специалистите, които възможно най-рано могат да диагностицират разстройствата от аутистичния спектър. Според анкетиранияте служители, родителите получават повече информация за цен-

търа основно от медиите и интернет, чрез детските заведения и в ежедневните си разговори, отколкото от педиатрите, психолозите и други здравни специалисти. На въпроса „Кой здравен специалист за първи път диагностицира Вашето дете?“, най-голям процент (62.5%) от родителите отговарят, че това е педиатърът, следван от психиатър (25%) и психолог (12.5%).

След поставяне на диагнозата родителите са много често объркани и притеснени. Колкото и да е трудно решението - да отгледаш дете с увреждане в България, все повече родители се решават на това и заемат своето място до детето. В този момент нужда от грижи има не само то. Промените, които настъпват у родителя, са твърде значими и той в голяма степен се нуждае от подкрепа за приемане на тези промени и справяне с трудностите.

От проведеното изследване става ясно, че голям процент от родителите (62.5%) „се чувстват неспособни да се грижат сами за своето дете“, 25% „не са мислили по въпроса“ и само 12.5% отговарят, че „се чувстват способни сами да се справят с отглеждането на детето си“ (виж фиг.1).



Фиг.1. Мнение на родителите на деца с аутизъм относно способността им да се грижат сами за своето дете

Родителите не винаги има от кого да получат нужната информация за състоянието на тяхното дете и за специфичните грижи, които са необходими за правилното му развитие и отглеждане. 37.5% от анкетиранияте родители споделят, че са получили необходимата информация за нуждата от специфични грижи след диагностициране на детето им; 25% от

тях не са получили изчерпателна или са получили задоволителна информация; 12.5% отговарят, че не са получили необходимата

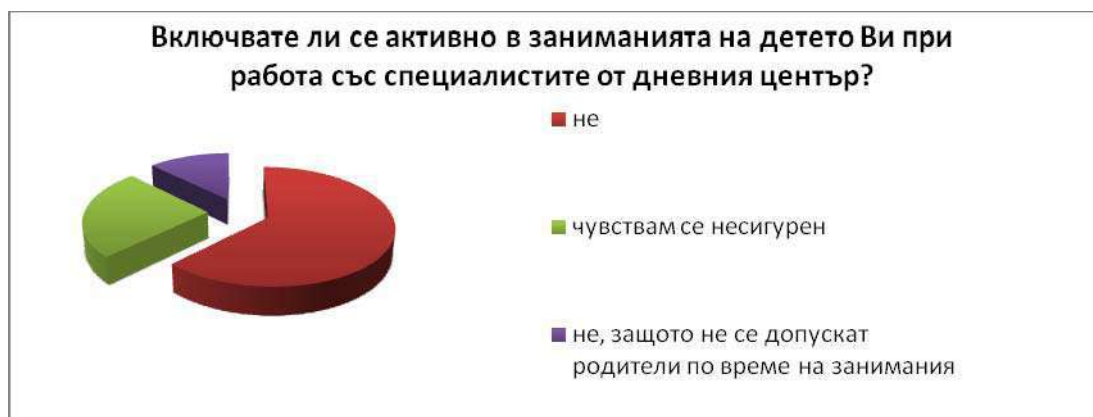
информация, защото е нямало специалист, който да им обясни (виж фиг.2).



**Фиг.2.** Информираност на родителите за нуждата на децата им от специфични грижи

Партньорството с родителите е много важна част от терапевтичния процес и социалната интеграция както на детето, така и на семейството. Специфичните нужди на родителите на деца със специални потребности са свързани с необходимостта от консултиране и подпомагане на семейството за приемане на диагнозата и справяне с трудностите при възстановяването, социализацията и интеграцията на детето. Тук е мястото да се изградят реални очаквания у родителите, реализацията на които да стимулира семейството и да му даде увереност. За да могат родители-

те да приемат различието на своето дете, те трябва да имат възможност да присъстват на заниманията и да се обучават, за да се чувстват съпричастни и получат сигурност, че могат да отгледат детето си [1]. На въпроса дали се включват активно в заниманията на детето си при работа със специалистите, 62.5% от близките дават отрицателен отговор; 12.5% отговарят, като посочват, че не се допускат родители по време на заниманията, а 25% отговарят, че се чувстват несигурни (виж фиг.3).



**Фиг.3.** Участие на родителите в заниманията на децата им

До 2002 г. в институциите са се отглеждали така наречените "нежелани" от родителите деца. След разкриването на дневни центрове за деца с увреждания към институциите персоналът в тях е изправен пред предизвикателството наред с грижа за детето да общува

ежедневно с родителите и да ги подкрепя. Специалистите поддържат непрекъснатата обр-ратна връзка с родителите и ежедневно предоставят информация за методите и подходите, по които се работи, и постигнатите резултати. Психологическото консултиране насо-

чено към членовете на семейството, цели те да станат активни участници в корекционно-компенсаторния процес. На въпроса „Организирано ли обучение на родителите на деца с аутизъм?“, всички медицински специалисти отговарят, че биха организирали обучения за родителите при желание и интерес от тяхна страна.

Задача на специалистите е да покажат на семействата пътя за осигуряване на емоционално-позитивна среда за развитие на собственото им дете. Членовете на семейството трябва да бъдат научени да съпреживяват, мотивират, поощряват и подкрепят детето с аутизъм. Друг аспект от психологическата помощ на родителите е увеличаването на личната им увереност, компетенции и усещането за може и справяне с проблемите, възникващи относно детето им. От своя страна специалистите наблюдават работата на родителите с детето и посочват и коригират допуснатите грешки. Така родителите изграждат свое правилно отношение към специалните потребности на детето. Но има и семейства, които по една или друга причина отхвърлят самата мисъл, че тяхното дете е различно, или признават, че има проблем, но отлагат работата по този проблем в някакво друго време в бъдеще. Изключително сложно и важно е да се убедят тези родители в необходимостта от навременна, специална, психологическа помощ.

Родителите се запознават с дневния режим, с екипа от специалисти, който ще работи с детето, с целта и задачите на работата, със специфичния начин, процес, условия и обхват на предоставяната услуга. Това се извършва при постъпване на децата в дневните центрове. Родителите имат достъп до професионалистите от дневните центрове, които ги съветват и обучават в специализирани грижи за тяхното дете.

През този период на обучение на родителите се случват 3 много важни неща:

1. Родителят се обучава и получава сигурност, че може да отгледа детето;

2. Родителят наблюдава отношението на другите към детето - то е харесано от другия /персоналът в отделението е първото проявление на обществото, то не отхвърля белязаното дете, а го приема, харесва и проявява нежност към него/. Това помага на родителя да се пребори с чувството за вина.

3. Родителят получава реална помощ, а не съчувствие, научава се да позволява на другите да му помагат [1].

За всяко дете от аутистичния спектър се изготвя индивидуална програма, съобразена с неговите специални потребности, възраст, специфични дефицити и потенциални възможности.

Изготвя се индивидуален план, включващ подбор на подходящи психологически техники, съобразени със специфичното функциониране на детето за следните области на въздействие: когнитивно функциониране, комуникативни затруднения, специфични дефицити. Установено е, че децата, които в предучилищна възраст получават интензивна, индивидуализирана поведенческа и обучителна интервенция, показват добри резултати и могат да посещават и завършват масово училище, а в някои случаи и висше образование.

Персоналът се стреми да създаде сигурна и здравословна среда, в която всички деца да се чувстват уважавани, обичани, разбирани и подкрепяни в трудния им път на социализация и приобщаване към обществото. Всеки специалист се стреми да постигне максимални резултати в своята работа, показва ангажираност, желание за работа и загриженост към децата със специални потребности. Специалистите работят в посока предоставяне на качествена услуга на деца със специални нужди и техните семейства. Относно подготовката, отношението и качеството на услугите, 100% от анкетираните близки дават висока оценка и посочват, че биха препоръчали дневния център и на други родители на деца с аутизъм.

Много важна както за родителите, така и за специалистите е обществената и финансова подкрепа, за да могат да осигурят по-добра среда за развитие на децата. Болшинството от анкетираните здравни работници (87.5%) отговарят, че нямат необходимата обществената и финансова подкрепа, а 12.5% дават положителен отговор, но не посочват институциите, които ги подкрепят. А всъщност именно подходящата среда и грижи, комплексната подкрепа – финансова, емоционална, обучителна, са тези, които могат да помогнат децата да се преборят с проблема и да подобрят качеството си на живот.

На въпроса „Какви очаквания имате от Дневния център?“, 75% от анкетираните отговарят, че очакват да се развива все по-добре, а според 25% има нужда от включва-

нето и на други специалисти и работа по други програми с децата.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Във връзка с проведеното изследване могат да се обобщят следните по-важни **изводи**:

1. Децата с аутизъм не бива да останат невидими и белязани от обществото. Те трябва да водят пълноценен и достоен живот в условия, които осигуряват достойнството, поощряват самостоятелността и улесняват активното участие в обществения живот.

2. Предвид данните за увеличаващата се честота на аутизма, високата ефективност на предоставяните в дневните центрове комплексни услуги за деца с увреждания, големите шансове за по-бързо преодоляване на негативните страни в поведението на тези деца, особено при ранно започване на терапия, се налага изводът, че функционирането им е от изключително значение както за децата, така и за техните семейства.

3. Дневният център предоставя алтернативната форма на грижи и подпомагане отглеждането на децата в семейна среда, предоставя качествени специализирани грижи и помощ, осигурява възможност както за интегриране на детето в обществото, така и за преодоляване на социалната изолацията на родителите и включването им в обществения живот.

### Препоръки:

1. В дневните центрове за деца с увреждания се наблюдава повишаване на горната възрастова граница на потребителите, което налага реструктуриране на социалните заведения, промяна на целевата група или развиване на услуги за възрастни. От тук изниква необходимост от разширяването им,

тъй като с израстването на децата ще се появи нужда от предоставяне на услугата за лица над 7 -годишна възраст.

2. Необходимо е активиране на сътрудничеството и партньорството между институциите и поддържане на непрекъсната връзка между специалистите и родителите на децата с аутизъм за предоставяне на комплексни и качествени медико-социални дейности, грижи и услуги, от създаването на положителни обществени нагласи за развитие на децата. (според М. Стойчева ) [3].

3. Необходимо е комплексна психологична, финансова, емоционална и образователна подкрепа на родителите на деца със специални потребности и чрез нея - осигуряване на по-добра среда за отглеждане на децата.

## ЛИТЕРАТУРА:

1. Анчева, А. Дейности в подкрепа на родителите на деца с увреждания. - *Научни трудове на Русенския университет*. Т.47. 2008, серия 5.4

2. Национален анализ на резултатите от извършените планови проверки от Главна дирекция "Контрол по правата на детето" в дневните центрове за деца с увреждания относно спазване на критериите и стандартите за социални услуги за деца.

3. Стойчева, М. Алтернативни медико-социални грижи и услуги за деца в риск в Бургаска област – реалности и тенденции. - *Социална медицина*, 2012, 2/3, 37-40.

Представена за печат на 10.2012г.

## ИНТЕГРИРАНОТО ОБУЧЕНИЕ И ИНФОРМИРАНОСТТА НА РОДИТЕЛИТЕ НА ДЕЦА СЪС СПЕЦИАЛНИ ОБРАЗОВАТЕЛНИ ПОТРЕБНОСТИ

Детелин Костадинов, Иван Карагьозов

## INTEGRATED EDUCATION AND HOW INFORMED THE PARENTS OF CHILDREN WITH SPECIAL EDUCATIONAL NEEDS ARE

Detelin Kostadinov, Ivan Karagyozov  
E-mail: kostadinov52 @abv.bg

### ABSTRACT

*The successful implementation of integrated education for children with special educational needs requires to significantly increase the level of awareness and activity of these children's parents. This will help to make a proper choice of the form of training and support for the development of the children's interests and abilities. Targeted communication between parents and educational institutions and professionals will improve the quality of special education services for children with disabilities.*

**Key words:** *integrated education, children with special educational needs, parents of children with special educational needs, resource teacher*

### ВЪВЕДЕНИЕ

За инициатор на интегрираното обучение /ИО/ се приема големият австроунгарски педагог Йохан Клайн, който през 1836 г. публикува „Ръководство за обучение на слепи деца от най-ранно детство вкъщи и в местното училище” [7]. През 1866 г. д-р Самуел Хоу произнася реч по случай първата копка на сградата на училището за слепи деца в Ню Йорк и заявява: „Специалните училища подтискат индивидуалността. Те са неестествени и са против семейството – те са антисоциални.”[8]. В началото на 60те години на 20-ти век започва своето начало една нова концепция на отношение, обучение и образование за децата с увреждания, наречена интеграция и нормализация. Нормализацията поддържа правото на децата със специални образователни потребности /СОП/ да живеят в семействата си и да бъдат техни нормални членове в условията на естествената им социална среда. От своя страна концепцията за интеграция е неразривно свързана и се преплита с нормализацията [7]. Успешното реализиране на интеграционния процес изисква в центъра на образованието да се по-

стави ученикът. Новото училище – училището на всички, е призвано да „осигури на детето определени ползи и подкрепа, равнопоставеност и равни шансове, насочени към удовлетворяване на неговите социални потребности.”[9].

Първият официален документ за интегрираното обучение на деца със СОП в РБ е Наредба 6 от 2002 г. на МОН. В чл. 2 на Наредбата е записано: „Децата със СОП и /или с хронични заболявания могат да се обучават и възпитават интегрирано в детска градина, училища и обслужващи звена” [4].

Развитие интегрираното обучение получава и с Правилника за дейността на ресурсните центрове на МОМН от 2006 г. за подпомагане на обучението и възпитанието на деца и ученици със СОП. Важни предпоставки за зараждането и развитието на интегрираното обучение в страната са и приетите редица законови и нормативни документи като: Национален план за интегриране на деца със СОП и/или с хронични заболявания в системата на народната просвета от 2003 г.; Закон за интеграция на хората с увреждания от 2005 г.

Терминът „специални образователни потребности” се отнася за всички деца и

младежи, чиито нужди възникват в резултат от увреждания или трудности в обучението [1]. С интегрираното обучение се разширява и съдържателно обогатява концепцията за интеграция и нормализация на децата със СОП. Много точно Радулов [8] отбелязва:

„Нормализацията поддържа правото на децата със СОП да живеят в семействата си и да бъдат техни нормални членове в условията на естествената им социална среда”.

Сътрудничеството между учители, психолози и родители е съществен катализатор за успешното интегрирано обучение. Изключително важна е ролята на родителите на децата със СОП, „макар че тяхното участие и помощ варира в широки граници” [1].

Най-важната характеристика на интегрираното обучение е, че всяко дете се обучава според възможностите си по индивидуална програма, но в група или клас заедно с другите ученици [10]. Родителите участват в разработването на програмата, но практиката показва, че те биват уведомявани за решението в последния момент. Важна предпоставка за успешно интегрирано обучение на децата със СОП е приемането на различията от всички участници в образователния процес. Интеграцията като процес на обучение на децата със специални образователни потребности в училище и детските градини има много измерения в педагогическата теория и практика. За да бъде успешна интеграцията, тя трябва да обхваща периода от най-ранна детска възраст и да продължава, докато децата със СОП имат необходимостта от обучение и подпомагане. [10]. Това от своя страна предполага непрекъснато проследяване на обществените нагласи, повишаване нивото на информираност на всички участници в процеса и не на последно място - състоянието на родителските нагласи във всички аспекти за интегрираното обучение като необходима предпоставка за ефективната му реализация.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОСТАНОВКА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО**

**Целта** на изследването е: Да се установи степента на информираност на родителите на деца със специални образователни потребности за организацията и провеждането на интегрираното обучение като условие за повишаване на активността и включването им

в избор на форма на обучение и образователна услуга.

**Задачите** за реализирането на целта са:

Да се направи анализ на литературни източници за същността, началото и развитието на интегрираното обучение.

Да се изследва степента на информираност на родителите на деца със СОП за същността, организацията и мястото им в интегрираното обучение.

Да се направи корелационен анализ на емпиричните данни за степента на информираност на родителите на деца със СОП.

Да се направят изводи и препоръки за теорията и практиката на интегрираното обучение.

**Предмет** на изследването е информираността на родителите за избор и активно включване в дейностите на интегрираното обучение.

**Обект** на изследването са 30 родители на деца със СОП, включени в интегрирано обучение.

**Методи** на изследването са.

Анализ на литературни източници на наши и чужди автори за интегрираното обучение на деца със СОП

Анализ на нормативни документи за интегрираното обучение в страната

Анкета с родители за изследване степента на информираност

Статистическа обработка на резултатите и проследяване на корелациите между информацията за интегрираното обучение и информираността на родителите

## **АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ**

Изследването на степента на информираност на родителите на деца със СОП е осъществено чрез метода анкета. Анкетата е прилагана за същите цели от Департамента за специално образование на щата Вирджиния, САЩ / Virginia Department of Education's Parent Involvement Survey 2010/. Тя има за цел да установи степента на информираност на родителите на деца с увреждания от всички категории, за да подобри подкрепата за тях в организацията и провеждането на интегрираното обучение. Анкетата е съставена от 11 въпроса с готови отговори и 4 въпроса за свободен коментар. Въпросите в анкетата са систематизирани в следните групи: за същността на процеса на интегрирано образование, за специалистите от различните сфери

– участници в процеса на интегрирано образование, за специално осигурените дейности и в частност образователната институция, в която се намира детето. Изследваните лица индикират своите отговори по петстепенна скала със следното съдържание: 1-въобще не съм доволен; 2-много слабо; 3-средно; 4-отлично; 5-няма такъв отговор.

Тя дава възможност да се проследят връзките в системата и структурата на интегрираното обучение, в която са включени твърде много външни и вътрешни фактори. Тя е анонимна, като е декларирана конфиденциалност на получената информация. Изследваните родители проявиха отговорност и съпричастност при попълването на анкетата.

При провеждането на анкетата е осъществена предварителна инструкция на участниците за изискванията, особеностите и степента на свобода на избор на отговорите и коментарите. Анкетата е проведена с 30 родители на деца със следните увреждания:

- деца с аутизъм – 3;
- деца с интелектуални проблеми – 6;
- деца със задръжка в психическото развитие - 6;
- деца с множествени увреждания – 6;
- деца с нарушение на речта и говора – 3;
- деца със специфични обучителни трудности – 1;
- деца с други увреждания - 5.

Децата са включени в интегрираното обучение в следните образователни институции :

- детски градини – 17 деца;
- училище – 13 деца.

Продължителността на интегрирано обучение на децата по години е следната:

- от 1 година и по малко – 6 деца;
- от 2-4 години на обучение – 20 деца;
- от 5-8 години - 4 деца.

Анализът на отговорите и коментарите на родителите разкри една твърде разнообразна и противоречива специфика на степента на тяхната информираност като знания, опит и очаквания за интегрираното обучение на техните деца. Данните показват, че е твърде недостатъчна и незначителна получената предварителна информация от родителите за организационно-административната същност на интегрираното обучение, правата на децата и семейството, процедурите по защитеност и възможностите за достъп и активно включване. Очебиен е фактът, че родителите нямат достъп и не разполагат с информа-

ционни източници и материали за интегрираното обучение /75% от родителите/.

По отношение на степента на удовлетвореност от включването на родителите в организацията и подготовката на индивидуалния план за обучение, оценяването на децата, достъпността и включването им и наличието на интернет страница на училището, отговорите са твърде противоречиви. Оказва се, че родителите са по-скоро безпомощни да влияят на системата и въпреки тяхната заинтересованост от развитието на децата им, те в значителна степен не намират подкрепа от специалистите и поради това прехвърлят изцяло отговорностите си върху институцията/виж граф. 1 и 2/.

Най-динамична връзка родителите желаят да осъществяват преди всичко с институцията /детска градина и училище/, а не с определен специалист или Ресурсен център за интегрирано обучение. Корелационният анализ показва, че тази тенденция ясно разграничава мястото и ролята както на институцията, така и на отделните специалисти, работещи в системата на интегрираното обучение /виж граф. 3/.

Една от съществените съдържателни характеристики на системата на интегрираното обучение е да предложи достатъчно диференцирани специални образователни и подкрепящи услуги на децата с увреждания. Емпиричните данни показват, че в тази насока има какво все още да се желае за тяхното предлагане и достъп на ползването. Корелацията извежда тенденцията, че е наложително в това отношение присъствието и участието на специален психолог в диалога между родители и институция за развитието на детето със СОП /виж граф. 4 и 5/. Разнообразието от алтернативни образователни и подкрепящи услуги в значителна степен ще подпомогне дейностите и на учители и на родители и ще обогати психофизическите възможности на децата с увреждания.

Резултатите от отговорите на въпроса за адаптирането на детето в индивидуалния план за обучение демонстрира една нерадостна картина. Тук отново родителите повече се осланят на администрацията на училището, отколкото на специалистите, с които заедно изграждат индивидуалния план. Тази тревожна тенденция ясно разкрива, че информацията не е по посока на комуникацията с преките изпълнители на индивидуалния план. Това ясно се очертава в корелационната връзка



родители-ръководство на училище/виж граф. 6/.

Посочените тенденции още повече се задълбочават и по отношение на обективното оценяване на прогреса в развитието на децата със СОП. Динамиката на ранжирането на отговорите отново поставя на първо място институцията и едва след това специалистите от ресурсен център, ресурсен учител, училищен психолог, учител по общо обучение и педагогически съветник /виж граф. 7/.

Твърде недостатъчна е информираността на родителите по отношение на възможностите за преместване и движение на детето им от една образователна институция в друга. Корелационният анализ показва, че те не търсят информация от легитимни и компетентни източници и трудно боравят с информационно-нормативния образователен поток /виж граф. 8/.

В образователните институции липсва информация за организирани курсове за допълнителни включвания и занимания на децата с увреждания, за развитие на интересите и индивидуалните им възможности. Те почти липсват и не се предлагат. Родителите са насочили своите очаквания преди всичко към ресурсния учител за включването на детето им в различни и не дотам добре организирани извънучилищни занимания и много по-малко към специалистите в детската градина и училището /виж граф. 9/.

Удовлетвореността на родителите от възможността да получават информация от интернет страницата на училището на детето е твърде незадоволителна. Родителите посочват (95%), че интернет страница за интегрирано обучение в детската градина и училището, касаещо техните деца, почти липсва. Корелацията на данните демонстрира ниската степен на институцията /градина и училище/ и нейното ръководство като основен източник на информация за тях /виж граф. 10/.

Положителна е тенденцията на информираността на родителите за условията, изискванията и отговорните фактори за осигуряването на физически достъп до и в институцията, където се учи детето. Ясно е демонстрирано гражданско съзнание за очакванията и мястото на родителя в тази насока. Корелацията показва, че решаването на проблемите на достъпа пряко зависи от администрацията на институцията за премахване на всички архитектурни бариери /виж граф. 11/.

Най-обезпокоителни са резултатите за информираността на родителите по отношение на образователните перспективи на детето им след завършване на основно образование. Липсата на интернет страница за специалното обучение, трудностите да се познават всички образователно-нормативни документи, поставя родителите пред една непреодолима преграда за решаване на въпросите за бъдещето на тяхното дете. Корелационният анализ на данните ясно демонстрира, че основните им очаквания за информираност по този проблем са насочени преди всичко към прекия ресурсен учител и много по-малко към администрация и ръководство на детска градина, училище и ресурсен център /виж граф. 12/.

Удовлетвореността на родителите от включването и развитието на детето в интегрираното обучение е твърде ниска, демонстрирано при 30% от родителите. Този резултат до голяма степен е предопределен от неинформираността на родителите за съдържанието и задачите на индивидуалния план за обучение на детето. Родителят е с много малки възможности да влияе при неговото изготвяне, осъществяване или променяне. Ниската степен на информираност създава непреодолими пречки за активното включване и подпомагане на обучението и развитието на детето. По тази причина родителите не познават основните предизвикателства пред обучението на детето си и своето място в тяхното разрешаване.

Във въпросите за свободни коментари по отношение на информацията за очаквани услуги в интегрираното обучение, за подобряване на комуникацията и за формите за повишаване на личната си подготовка, родителите са изразили подробно своето мнение. Те очакват да получат информация за и чрез:

- възможностите за продължаващо образование;
- възрастовата психологопедагогическа характеристика на детето;
- включването в интегрираното обучение на повече специалисти (медицински работници, психолози, социалнопедагогически консултанти и др.);
- възможности за свободен избор на най-подходящата форма и институция за интегрирано обучение;
- изграждане на достъпна и богата мрежа от информационни средства /интернет стра-

ница, специализирани форуми и блогове, периодично издавани и обновявани информационни материали и др./.

Родителите са дали твърде специфични предложения за формите и средствата за подобряване на условията и услугите за интегрираното обучение на децата със СОП като:

Повишаване квалификацията на специалистите, работещи в системата на интегрираното обучение.

Изграждане на система от координиращи дейности между специалистите, работещи с децата с увреждания.

Включване на допълнителни специални образователни и подкрепящи услуги за развитието на психофизическите възможности на децата/арттерапия, музикотерапия, хипотерапия и др./.

Включване на децата със СОП в разнообразни рехабилитационни дейности за ефективна социална адаптация и реализация.

Организиране на дейности за обмен на информация между специалисти и родители за запознаване с опита на страни с доказани резултати в интегрираното обучение.

Достъпност на отпускните помощи и дейности, организирани от държавните органи и неправителствените организации.

Отчитайки ниската си степен на информираност, липсата на достъпни информационни форми и материали, родителите дават следните предложения за повишаване на своята подготовка при работа с децата. От предложените шест форми / лекции, семинари, практически занятия, тренинги, модулни обучения и литература/ те са ранжирани по степен на значимост, както следва:

1. Практически занятия – 90 %.
2. Литература – 80%.
3. Семинари – 40%.
4. Лекции – 35%.
5. Модулни обучения – 30 %.
6. Тренинги – 30 %.

Сборът от процентите е повече от 100 поради възможността родителите да избират повече от една форма. Нагледно тази конфигурация на избора е представена на граф. 13.

## ИЗВОДИ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Едно изследване, ограничено във времето и в предмета си, не винаги може да реши определени кардинални проблеми за теорията и практиката. Със своите резултати то може да допринесе в една незначителна степен за

решаването на определен проблем и да даде перспективи за по-нататъшни изследвания.

Изследването на интегрираното обучение и степента на информираност на родителите на деца с увреждания даде възможност да се открият следните изводи и препоръки за теорията и практиката:

Все още е твърде недостатъчна информацията за същността, особеностите, закономерностите и формите за провеждане на интегрираното обучение.

Родителите на децата с увреждания, включени в интегрираното обучение, имат сериозен дефицит на информираността си по отношение на правата, отговорностите, начините за осъществяване на взаимодействието и комуникацията с образователните институции и отделните специалисти.

Недостатъчни и не добре организирани са специалните образователни, подкрепящи и извънучилищни дейности и услуги за децата със СОП.

Родителите не са включвани в дейностите по изработването и реализирането на индивидуалните планове и програми за обучение за децата им.

Затруднено е индивидуалното психофизическо развитие на децата със СОП поради невключването на специалисти в интегрираното обучение (медицински работници, психолози, социално педагогически консултанти и др.).

В значителна степен не са изградени условията и формите за физически и социален достъп на децата с увреждания в и извън образователните институции.

В заключение изследването разкри в значителна степен някои от основните недостатъци в организацията и управлението на интегрираното обучение. То даде възможност да бъдат направени следните основни препоръки за практиката на интегрираното обучение:

Да се обогати, разнообрази и направи достъпна информационната среда за интегрираното обучение.

Да се изградят електронни информационни канали със свободен достъп за родители, участници и интересувани се от проблемите на интегрираното обучение.

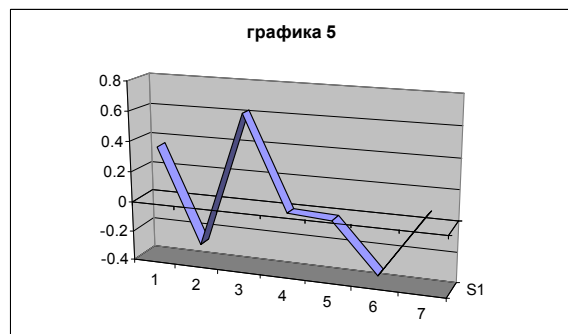
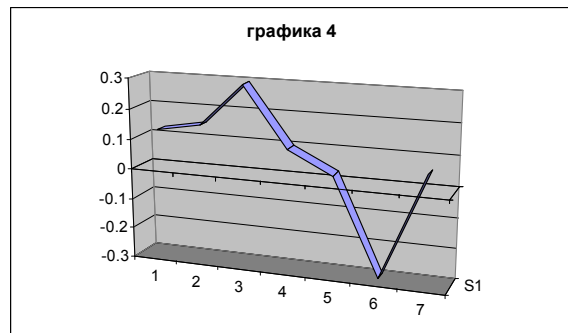
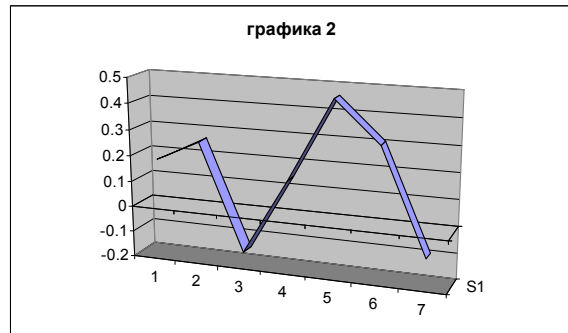
За повишаване на степента на информираност на родителите е наложително системно да се организират и провеждат различни форми за обогатяване на техните знания и опит като практически занятия, предоставяне на

специализирана литература, семинари, лекции, модулни обучения и тренинги.

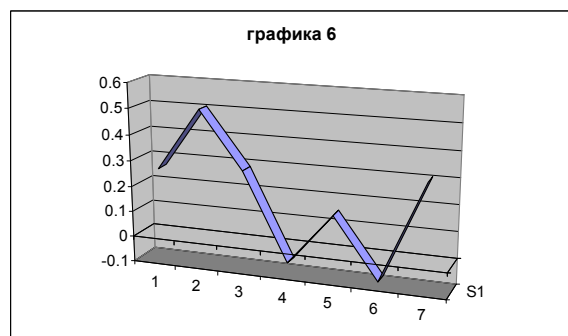
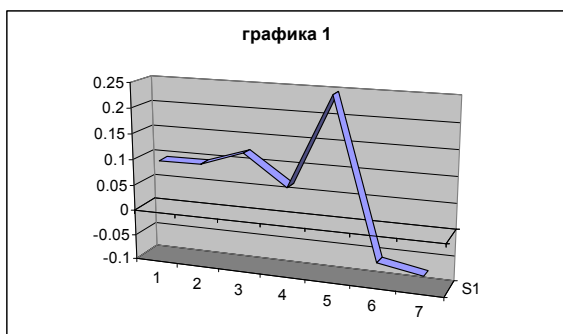
Усилията и дейностите за повишаване степента на информираност на родителите на деца с увреждания пряко ще рефлектират върху ефективността и качеството на интегрираното обучение.

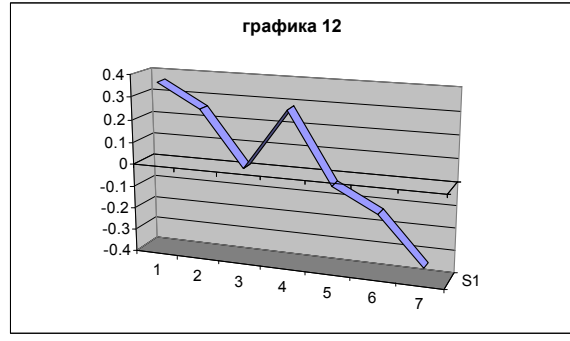
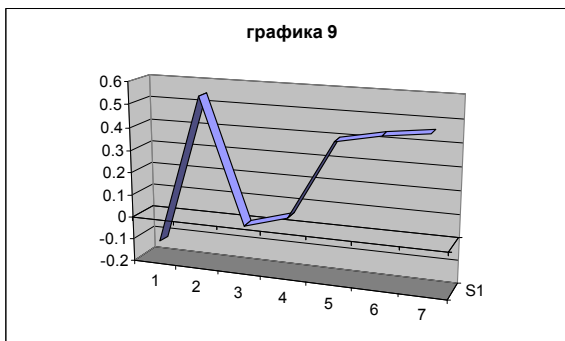
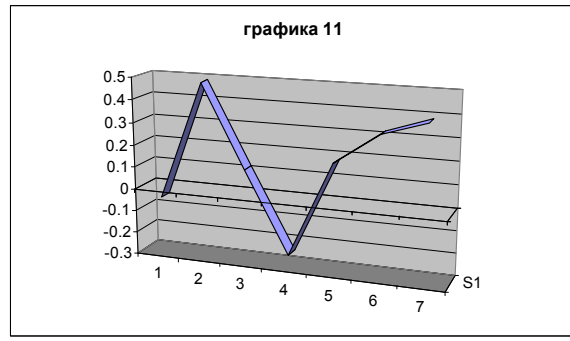
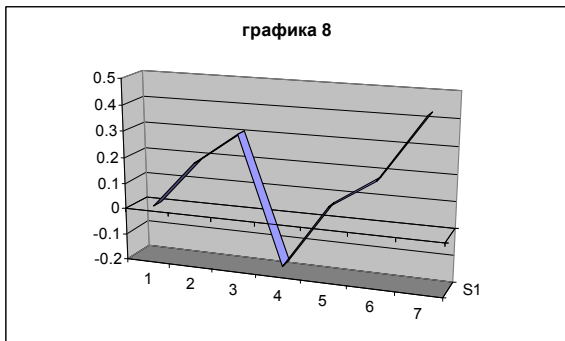
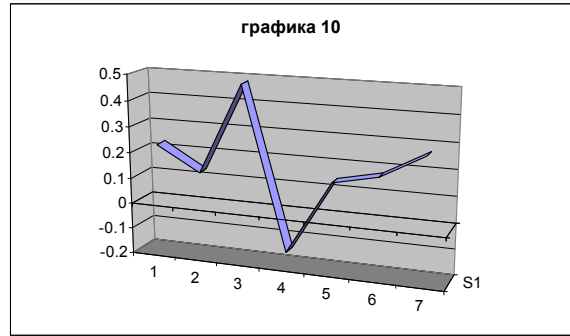
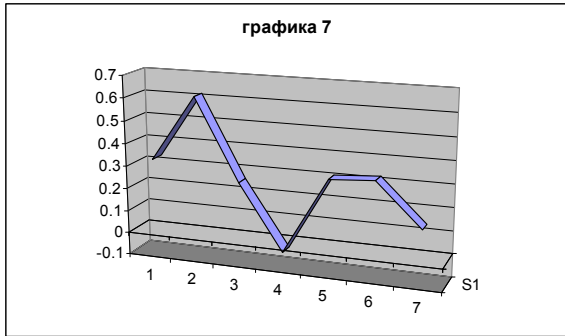
### ЛИТЕРАТУРА:

1. **Добрев, Зл.**, и др. Особенности на интегрираното обучение. С. 2008
2. **Добрев, Зл.** Интегрираното обучение на децата със специални образователни потребности и ресурсните учители – плюсове и минуси. - Особенности на интегрираното обучение. С., 2008.
3. **Закон** за интеграция на хората с увреждания, 2005.
4. **Наредба** №6 от 2002 на МОН
5. **Национален план** за интегриране на децата със СОП и/или с хронични заболявания в системата на Народната просвета, 2003.
6. **Правилник** за дейността на ресурсните центрове, на МОН, 2006.
7. **Радулов, Вл.** Поява и развитие на интегрираното обучение. - *Специална педагогика*, 1995, кн.2.
8. **Радулов, Вл.** Педагогика на зрително затруднените деца. С., 2004.
9. **Терзийска, П.** Включващо обучение на ученици със специални образователни потребности и тяхното социално развитие. - *Специална педагогика*, 2011, кн.3.
10. **Христова, Св.** Насоки за разработване на индивидуална програма за обучение и развитие на деца със специални образователни потребности. - *Особености на интегрираното обучение*, С., 2008.
11. <http://www.fccps.org/specialed/index.html>
12. <http://www.fccps.org/specialed/docs/2009ParentSurvey.pdf>



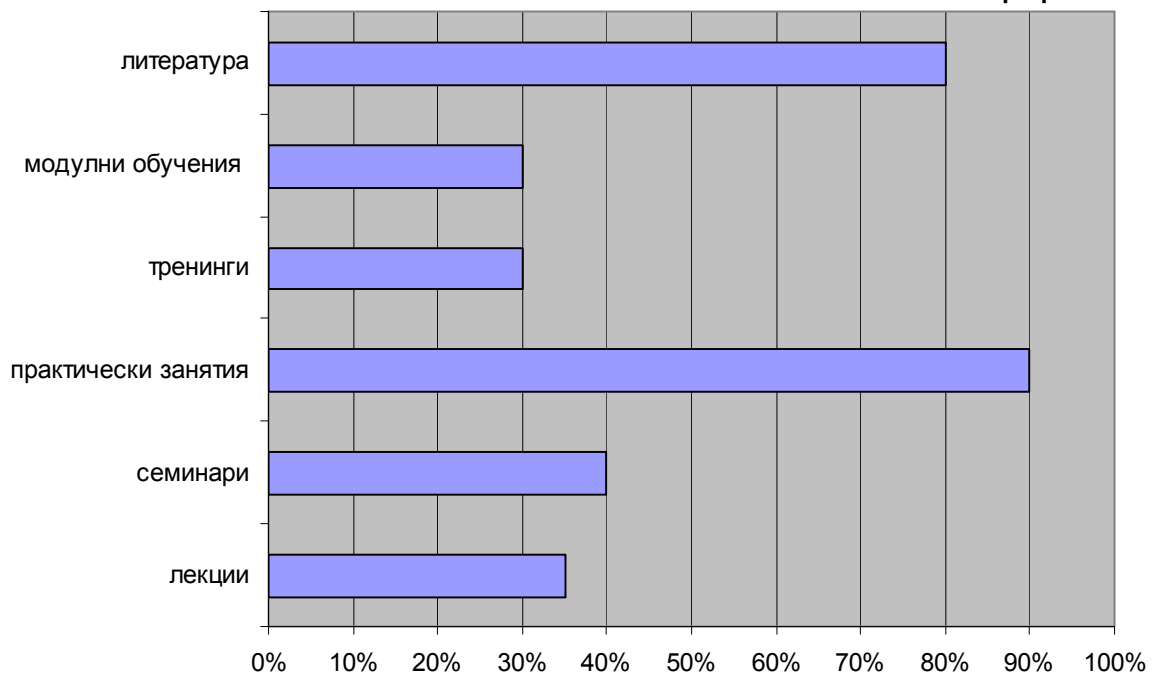
### ПРИЛОЖЕНИЯ





### форми за повишаване на родителската подготовка

графика 13



## ПРОЯВАТА НА ДЕФИЦИТ В ОБЩУВАНЕТО В РАННОТО ДЕТСТВО И ОТРАЖЕНИЕТО МУ В РАЗВИТИЕТО НА ИНДИВИДА

Майя Атанасова

### THE LOSS OF COMMUNICATION AT AN EARLY AGE AND ITS IMPACT ON THE DEVELOPMENT OF THE INDIVIDUAL

Mayya Atanasova

E-mail: [mayya\\_atanasova@abv.bg](mailto:mayya_atanasova@abv.bg)

#### ABSTRACT

*Children's personality is formed at an early age. Faults in parenting could be the reason of inexplicable human behavior such as aggression. We have expanded the range of our research from one to three different groups of age, in order to find the most effective approach to the problem and to give basic references to the parents.*

**Key words:** children, growing-ups, adults, aggression, stress causers.

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Детето – този необятен свят, в който природата е заложила всичко онова, което под грижата на семейството, училището и обществото, създава феномена, наричан личност. Тя, в зависимост от своето развитие, възпитание и обучение, трябва да е в състояние да управлява света, да създава или да руши. Здравото дете, обградено с родителска любов и внимание, под влиянието на обществото, има възможност да реализира своите качества и заложби в бъдеще. Отсъствието на емоционално-личностно взаимодействие, подменено с повърхностно формално отношение, липса на необходимост от общуване, споделяне на личните преживявания, губят своето значение в развитието на личността. Така подрастващите се лишават от средства, с чиято помощ да преодоляват стреса, да влизат във взаимоотношения с връстниците и възрастните, да стимулират активна позиция и творчество [3]. Дефицитът от общуване в ранното детство, допуснатите грешки и некомпетентност във възпитанието през следващите периоди, дават отражение в мотивацията във всеки следващ период от развитието на човека, за да ги открием в реализацията им в зряла възраст. Така веригата се затваря, дефицитът ражда дефицит. Това води до неувереност, депресивни

състояния, ниска самооценка, неувереност в личната компетентност, което много често е следвано от агресивно поведение на личността [1].

Изследването цели да разкрие последствията от дефицитите в общуването в ранното детство и отражението му върху реализацията и развитието на подрастващите и възрастните.

Задачи:

1. Да се проучи проблемът в литературата.
2. Да се проведе констатиращо изследване за очертаване на проблема в практиката.

Изследването обхваща няколко възрастови групи: I-ва група от 16-18 години – 30 души, II-ра група – 20-30 години – 20 души, III-та група – над 30 години – 20 души. По пол преобладават жените, които са 80% от анкетираните, което е постигнато на случаен принцип. 80% от анкетираните от първа група са посочили, че са израснали в семейства с двама родители и повече от едно дете. 90% от анкетираните са посещавали детска ясла и детска градина. В следващите въпроси от анкетата започва да се забелязва непоследователност в отговорите, тоест посочване на взаимноизключващи се твърдения. В тази възрастова група, в желанието си да бъдат интересни, някои не са определили пола си, посочили са повече от една възраст. На въп-

роса – „Как определят детството си?“, 50% от децата дават отговор „щастливо“, 20% са го определили като „нормално“. Много размисли буди фактът, че 10% нямат мнение, останалите 20% не са могли да посочат каквото и да е определение. Т.е., общо 30% от тези, чието мнение е проучено, не са в състояние да определят годините на своето детство. Можем само да се досещаме доколко щастливи са били в ранните си години. Това е огромен проблем и предизвикателство и говори за проявен дефицит в общуването от страна на родителя. Този факт често е причината детето да се чувства самотно, нещастно, под стрес, да проявява агресия, а може би и да има ниска самооценка [3]. Лутайки се в хаоса на емоциите си, често детето преживява различни ситуации – успехи, победи и загуби. То не винаги е готово да понесе или да разбере резултата на своето поведение. Може би липсва модел, на когото то вярва или се доверява. Това го тласка в нова неизвестна посока, която не се знае докъде ще доведе [1]. Извън анкетата, в интервю с предварително планирани въпроси, респондентите споменават, че рядко разговарят с близките възрастни. Наблюдава се липса на комуникация. С децата се приказва, но не се общува. Нуждата от общуване се е загубила и е преминала в размяна на информация [1]. Децата споделят, че в ранното си детство са наказвани дори за дребни провинения. Най-често чуваните думи в процеса на общуване между възрастни и деца е започвала с частичката за отрицание „не“. 30% от запитаните деца са ставали свидетели на домашно насилие, 10% са били обект на такова. Децата са дали много правилни отговори на въпроса какво разбират под понятието „насилие“. Те не винаги поставят на водещо място физическото насилие. По-често посочват психическия тормоз и насилието върху личността. Голям процент от децата обичат да спорят в групата или възрастни, но 15% от тях са готови да се откажат от мнението си в спора поради страх от последствията.

Втората група респонденти са във възрастта от 20 до 30 години. 90% от тях споделят, че са израснали в режим на забрани и ограничения и често са били наказвани по дребни поводи. Всички споделят, че рядко са получавали одобрение за постигнати резултати от родителите си. Най-често са били огорчавани от най-близките си, като са им давани неподходящи примери за подражание. Само 5% от запитаните са получили подкрепа и одобре-

ние от близките си. При проведеното интервю всички запитани съобщават, че в действителност си са искали да направят добро впечатление на близките си и са оставали удовлетворени, когато получават одобрение от тях, но това се случва при много малък процент от анкетираните. В резултат и при двете групи респонденти се проявява неудовлетвореност, дефицит в чувствата, контрол на емоциите, тревожност при вземане на решения. Спиралата на неуспехите и загубите води до явна и скрита агресия, като така детето расте като самотник, много често обградено с непрецизирани играчки, липса на емоционална връзка с най-близките, недостиг на общуване и любов от близките си. Интервюираните често споменават, че са търсили опора в групата, а не в семейството си. Поради липса на модел за подражание, те търсят опора в достъпните за тях практики – телевизията, компютърните игри, приятелския кръг. Често общуването в групата се състои от разговори на ниво междуметия, съвременна лексика, лишена от смисъл, и беден речников фонд. Така се къса връзката дете – семейство, институция – общество [2]. Младешите от втората група съобщават, че не говорят с родителите си на един и същи език и гледат в различни посоки.

Третата група анкетираните обхваща жени над 30-годишна възраст, работещи в различни сфери. Те са с висока степен на квалификация и компетентност в областта, в която работят. 5% от тях се възприемат като успели в своята област, 30% дават за себе си ниска самооценка и липса на дългосрочни цели. 1/3 от анкетираните са били обект на агресия на работното си място и 20% от тях признават, че в определена ситуация те също са проявили агресия към свои колеги и подчинени. Друг тревожен факт е, че в такава среда 30% съобщават, че ходят с нежелание на работа, чувстват се тревожни на работното си място, което дава отражение върху самочувствието им и желанието им за кариерно развитие, което е явен признак за криза на идеите и взаимоотношенията. Респондентите споделят, че работата е бремене за тях, а общуването с колегите е проблем, което е знак за проява на депресия. В съчетание с икономическата нестабилност води до задълбочаване на спиралата – тревожност, депресивност, агресия, липса на творческа мисъл, желание за работа и съзидание. В диалог с интервюираните, попитани за спомен от детството си, много малко от тях разказват за преживяване, свързано с най-

близките – семейството си. Те не само че не говорят за роднините си, но споменават, че рядко общуват с тях и което е по-страшно, че това не им липсва.

От изследването е видно, че все по-голям дял при възпитанието на децата имат медиите. Това запълва празнината от липсата на общуване с най-близките. Всички анкетиранни съобщават, че прекарват пред телевизора средно 3-5 часа, а пред компютъра средно между 5-12 часа, а някои прекарват и по-дълго време. Така децата се обучават да общуват виртуално и чувствата им също стават нереални, виртуални. В реална среда трудно общуват вербално, трудно изразяват себе си, общуването в групата се състои в разговори с беден речник и лексика, лишена от смисъл, което говори за проблем в комуникацията.

### ИЗВОДИ

1. Проявата на дефицити в общуването в ранна възраст се явява тератогенен фактор (водещ до деформации) в развитието на индивида.

2. Ненужните, необяснени и неадекватни забрани и наказанията, както и лошият психологичен климат – това е най-прекият път за проява на депресивни състояния, липса на творчество и агресивно поведение.

3. Когато детето свиква с наказанието, липсата на любов и емпатия, внимание и подкрепа, то много лесно извървява пътя до агресивност в поведението.

4. Психически нестабилният човек лесно се поддава на внушения и манипулации. Спира да взема адекватни решения, не влага творчество в работата си и изпълнява, каквото му се нареди без да разсъждава.

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Детето, останало самотно, небгрижено и без емоционална подкрепа в ранното детство, остава такова и когато порасне – с проблеми в общуването, които не се израстват. Така детето остава без подкрепа, без емоционален стимул от най-близките си, което води до неувереност и в по-голяма възраст. Липсата на опорни точки създават трайна тревожност, неувереност и страх от провал, което блокира творческото мислене, желанието да създава и отрицва необяснима агресия.

Родителят трябва да споделят непосредствено изискванията си към детето, защото в

следващите си постъпки то ще копира отношенията на големите около себе си и ще се научи откровено да споделя собствените си преживявания. Възрастният трябва да казва авторитетно и аргументирано „НЕ”. Недопустимо е това да се превръща в постоянна практика, защото системните ограничения често дават обратен резултат. Подкрепата и окуражаването на детето в ранна възраст изграждат самочувствието му и са предпоставка то да се осъзнае като пълноценна, творческа личност, което ограничава рисковете за депресивно поведение и чувство за малоценност. Много е малка границата между наказанието с цел възпитание и това, провокиращо враждебност. Личният пример на родителите, реалните аргументи, които са осъзнати от детето, не раждат чувство за несправедливост и липса на родителска любов и не нарушават параметрите на личността на детето.

Необходимо е да се формира и утвърждава убеждението у родители, учители, възпитатели, роднини за изграждане на пълноценна връзка между детето и заобикалящия го свят с цел лесна адаптация и реализация на креативно мислещи и хуманни млади хора, защото е значима ролята на общуването за изграждане на нравствените и морални ценности и добродетели.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Атанасова, М. Агресията при младите хора. - *Годишник на университет „Проф. д-р Асен Златаров”-Бургас*, 2011, т.XL, с.281-284.

2. Житарова, Б. Доклад за насилието върху децата за Уницеф. КЕЪР Интернешънъл България, 2004.

3. Чавдаров, Д. Агресията от двигател на прогреса до бруталното насилие. АИ. „Проф. Марин Дринов”, С., 2008.



## СОЦИАЛНИЯТ ПЕДАГОГ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО МУ С УЧЕНИЦИ С АКЦЕНТУАЦИИ В ХАРАКТЕРА

Елена Дичева

### THE SOCIAL PEDAGOGUES AND THEIR INTERACTION WITH STUDENTS WITH ACCENTUATION OF PERSONALITY

Elena Dicheva

E-mail: di4\_el@abv.bg

**ABSTRACT:** *The knowledge of personality accentuations includes recognition of the types of personality and the basic form of reaction to psycho traumatic situation and specific psychological defence mechanism in the process of communication. The social pedagogue, acting as a moderator, should recognize and take into account the potential barriers to interaction and should successfully overcome them in order to improve communication in the educational and social environment.*

**Keywords:** *social pedagogue, parents, teachers, coevals, adolescent, psychological and psychiatric classification, accentuate personalities,*

#### ВЪВЕДЕНИЕ

В процеса на взаимодействие с подрастващите социалният педагог се сблъсква с една особена група ученици - тези с акцентуации в характера. По силата на функционалните си задължения той е главният координатор и консултант на учителите, родителите и връстниците, които общуват с акцентуирани личности и се обръщат за помощ към него. Познаването на индивидуално-психологическите, възрастовите и социално-културни особености на тази група подрастващи е важно, защото те са с повече проблеми в поведението си от останалите поради дефицити във формирането на характера от самото детство.

В своята професионална дейност педагогическите кадри трябва да притежават умения да организират успешно процесите, в които участват различни типологии подрастващи. Затова системността на социалните взаимодействия, базираща се на превенция, корекция и свръхкомпенсация, гарантира бъдещите успехи в обучението и социализацията на учениците с акцентуации в характера.

Характерът е важен за човека, защото го съпътства през целия му живот. Определени черти в характера са полезни за него и подпомагат неговото взаимодействие с околните, но има и такива, които не са градивни и пречат за неговата социализация. Трябва обаче да се разграничават тези страни в

индивидуалното изразяване на характера, които и външно неприемливи за другите, могат да са в полза на реализацията на подрастващите. Затова по-долу ще се опитаме да прокоментираме как и в какви случаи организирането на взаимодействието от страна на социалния педагог в учебната среда, в която участват подрастващи с акцентуации в характера, може да е в полза на тяхното развитие, адаптация и социализация.

Характерът представлява съвкупност от устойчиви свойства на личността, доминиращи в поведението на човека и определящи неговото отношение към заобикалящата го действителност и към самия себе си. В областта на психиатрията години наред се описват клинични характеристики на психиатрично болни и се сравняват със свойствата на личността, присъщи на здрави хора. Известният немски психиатър Карл Леонхард предложил да се отделят сред здравите личности и такива индивиди, които притежават отделни черти на характера - силно изразени или недостатъчно развити. Такива личности той определил като акцентуирани (1968 г.).

Чертите, определящи индивидуалността на човека според К.Леонхард, зависят от проявите в областта на различни психични сфери. Това са насочеността на интересите и склонностите, чувствата и волята, интелектът. Той подчертава, че на практика много често има

проблеми с подрастващи, чието поведение не е с ясно изявен тип акцентуация, а граничи с особеностите на индивидуалността на човека и е негов вариант в избора на поведение. [1, с.332-416]

Сред **неблагоприятните биологически фактори**, водещи към акцентуации в характера, спадат: родовите травми, мозъчните инфекции, соматичните заболявания, патологичната наследственост, зависимото поведение на родителите.

**Социално-психологическите и педагогически фактори** за появата на акцентуирани подрастващи са: нарушеното възпитание в семейството, училищната и психо-социалната дезадаптация, поредицата от психотравмиращи фактори, нарушаващи социалното взаимодействие (конфликти с родители, учители, приятели, неконтролируеми емоции и др.)

Подробно описание на типовете акцентуации в характера дават руските психиатри А. Е. Личко, П.Б. Ганнушкин, както и изследователи като Х. Шмишек, психоаналитиците А. Лоуен, Р. Мей. [1, с. 417-630]

Акцентуацията на характера най-често се наблюдава сред подрастващите (50-80 %), затова ще представим особеностите на този възрастов период, изследван подробно от А. Е. Личко (1979).

Той диагностицира 11 типа акцентуации при подрастващите [1, с.417- 494]. Според автора, в пубертетна възраст настъпват т. нар. ”значителни резки промени”, които предизвикват неочаквани трансформации в характера на подрастващите, внезапна смяна на типа поведение. [1, с. 417-419]

**Тези прояви са относително стабилни поради три обстоятелства** [1, с.419-493]

**Първо** - възрастта на подрастващите е критичен период за психопатиите, в който повечето от типовете се изострят.

**Второ** - всеки тип психопатия има своя възраст за формиране. Така например:

-шизоидният тип започва още от ранно детство;

-психастенни черти се проявяват в начална училищна възраст;

-неустойчивият тип се проявява или в началото, при постъпването в училище, или в пубертета;

-хипертимните черти в характера са ярко изразени при подрастващите;

-циклоидността се изразява при момичетата в периода на половото им съзряване;

-сензитивната психопатия се наблюдава по-късно, във възрастта 16-19 години, през т.нар. „етап на формиране на социални стереотипи на личността”, когато започват самостоятелен живот и имат сложни междуличностни взаимоотношения;

-паранойната психопатия много рядко се среща при подрастващи – проявява се едва на 30-40 години.

**Трето** - съществуват някои закономерни трансформации на типовете характер при подрастващите. С настъпването на половото съзряване наблюдаваните в детството хипертимни черти могат да се сменят с циклоидните, а астено-невротичните - с психастенични, или сензитивният тип, емоционалната лабилност може да премине в хистероидност, неустойчивостта - в хипертимен тип. Причините за тези трансформации могат да са биологични или социални.

**Нарушената адаптация или т.нар. социална дезадаптация в случаите на психопатии** преминава през целия период на подрастващия. Те се проявяват като неударжимо поведение в училище и извън него, конфликти с родителите, учителите и връстниците, избор на асоциална група за общуване и живот.

И така, психопатиите се отличават с три черти - категоричност, относителна стабилност на характера и социална дезадаптация.

По-различни от тях са **акцентуациите в характера**. Гореописаните особености в характера могат да не се проявяват винаги и навсякъде. Те даже могат да се наблюдават само при определени условия.

По-долу ще бъде представена класификацията на типовете акцентуации, разработена от проф. А.Е. Личко [1, с.417-494; 2, с. 55-61]:

#### Хипертимен тип

Подрастващите от този тип се отличават с голямата си подвижност, общителност, приказливост, прекомерна самостоятелност, склонност към закачки, немирство и лудетини, с недостатъчно чувство за дистанция по отношение на възрастните. В компанията на връстници – активни, със стремеж към лидерство и управление на другите. При добри способности, пъргав ум и схватливост проявяват непослушание, недисциплинираност и лоша концентрация на вниманието. Притежават почти винаги добро, приповдигнато настроение. Имат много увлечения, които за съжаление са повърхностни и бързо преминават. При физическо натоварване, изиск-

ващо активност и енергия, те продължително време запазват сили. Но напрежение в съчетание с външно безделие ги затруднява и тормози.

Акуратността и вниманието в заниманията и дейността въобще не са тяхна отличителна черта. Реакциите, свързани с формирането на сексуално влечение, се проявяват достатъчно отчетливо и ярко. Половото чувство се събужда рано и бързо нараства, което ги подтиква към ранни сексуални връзки. Сред последните рядко се случват такива по романтични подбуди и повечето не се отличават с особена продължителност. Бързо възникналото желание за полов контакт с обекта на влюбване, ако не се случи, се удовлетворява чрез случайни познанства.

Като правило, в общата група на подрастващите хипертимната акцентуация се среща у 8% от момчетата, и 3 % у момичетата на същата възраст.

#### Циклоидният тип

Характеризира се с многократна смяна на разцвет на силите, енергия, здраве и добро настроение с депресия, намалена работоспособност, заради което са наречени така. Отделните периоди са кратки и не продължават по-дълго от 2-3 седмици. Депресиите се характеризират с повишена раздразнителност и склонност към апатия. В този период средата започва да им омръзва и те странят от връстниците си, затваряйки се у дома. Депресията може да се смени с обикновено състояние или с въодушевление, когато циклоидът се превръща в хипертим и се стреми към компания, търси познанства, претендира за лидерство и бързо възстановява пропуските в занятията.

Циклоидният тип акцентуация, като правило, се констатира у 2-5% от подрастващите.

#### Лабилен тип

Главната черта на този тип е крайната променливост и непредсказуемостта на настроението и поведението. Повод за неочакваната смяна на настроението могат да станат случайна дума, неприветлив поглед. В съответствие с настроението се изменят и представите за бъдещето: веднъж – украсени с цветовете на дъгата, а не след дълго – сиви и мрачни. Едни и същи хора за тях са отначало мили, интересни и привлекателни, а в последствие – досадни, скучни, омразни. Слабо мотивираната смяна на настроението често създава впечатление за лекомислие у лабилните типове, но това не е така. Пред-

ставителите на лабилния тип са способни на дълбоки чувства, искрена преданост. А приятната беседа, интересната новост и мимолетният комплимент могат да повдигнат у тях настроението, да ги отвлекат от действителните неприятности.

Тяхната самооценка се отличава с искре - ност. Лабилните подрастващи знаят добре особеностите на своя характер; знаят, че са „хора на настроението“ и че от него зависи всичко. Отчитайки слабостите на характера си, те не се стремят да ги прикриват, а като че ли предлагат на околните да ги приемат такива, каквито са. При това те проявяват изключителна интуиция – при първия контакт чувстват кой как е разположен към тях и формират ответната реакция.

Този тип акцентуация често се съчетава с вегетативна лабилност и склонност към алергични реакции. Лабилната акцентуация може да служи за почва на остри афективни реакции.

Този тип акцентуация на характера у поколението подрастващи се среща у 8% от момчетата и у 12% от женския пол.

#### Астено-невротичен тип

Характеризира се с мнителност, капризност, бърза умора (особено в учебните занятия), склонност към хипохондрия. Представителите на този тип са изключително предразположени към физиологическите си усещания и състоянието на тялото и здравето. С удоволствие ходят на здравни прегледи и се подлагат на лечение. В мислите им за бъдещето централно място заема грижата за собственото здраве. Към връстниците си са привързани и скучаят без тяхната компания, но общуването ги уморява и те търсят усамотение.

Сред здравето поколение подрастващи подобен тип е установен у 2% от тях.

#### Сензитивен тип

Прекомерната чувствителност и впечатлителност у представителите от този тип се съчетават с високи изисквания към себе си и околните. Не обичат големите компании и подвижните игри. Чувстват страх и срам пред непознати хора, създават впечатление на затворени. Открити и общителни са само с добре познати. Отличават се с послушание и привързаност към родителите. Учат се обикновено старателно, въпреки че изпитват страх от всякакъв род контролни и изпити.

Сензитивните подрастващи виждат в себе си много недостатъци, особено – морално-

етични и волеви. Източник на угрзенията у подрастващите момчета е разпространеният в тази възраст онанизъм. Заради това възникват самообвинения в „гнусотия и разврат”, неспособност да се избавят от пагубната привичка, заради която са се развили слабост и стеснителност. Боязливостта и нерешителността се усилват, когато възникне първата любов. Отхвърленото чувство създава отчаяние и особено изостря чувството за собствена непълноценност. Самобичуването и самоукорите нерядко водят и до суицидни мисли. Чувството за собствена непълноценност извиква хиперкомпенсация, трансформираща се в самоутвърждаване в област, в която сензитивът чувства своята непълноценност. Например, момчетата се стремят да демонстрират своята веселост и безгрижие; плахите и стеснителни момчета – безцеремонност, самочувствие, опитват се да проявят воля и енергия. Но в ситуациите, изискващи смелост и решителност, са бездейни и пасивни.

Слабото място на сензитивния тип е отношението на околните към тях. Непоносима за тях е ситуацията, когато стават обект на насмешки или подозрения в неблагоприятни постъпки, когато върху репутацията им пада най-малка сянка или са подложени на несправедливи обвинения.

Общо, като правило, 4% от подрастващите от мъжки пол принадлежат към сензитивния тип. За разкриване на латентната сензитивна акцентуация способства ситуацията, в която подрастващият се оказва обект на неблагоприятно-подозрително отношение от околните – особено връстниците. Това може да се случи, например, при заболяване, което се счита за заразно и подбужда към странене.

#### Психастенен (педантичен) тип

Ускорено и рано интелектуално развитие, склонност към разсъждения и размисъл, към „мъдруване” и самоанализ. У психастениците-подрастващи се наблюдават нерешителност, тревожност, мнителност, постоянни страхове и опасения от нещо. Опасенията се адресират към бъдещето: дали няма да се случи нещо ужасно и непредвидено?! Като своеобразна защита от постоянната тревога за бъдещото се превръщат измислени символи и ритуали - например, една и съща дреха на изпит. Нерядко се налага да видим патологична привързаност към някой от членовете в семейството – най-често, на момчетата към майката.

Психастеничните подрастващи се отличават със склонност към самоанализ и самоупрек. Сексуалното развитие у тези подрастващи изпреварва физическото развитие, заради което нерядко у тях може да се наблюдава интензивен онанизъм, който става източник на самоугризения и символични забрани.

Спортът не е притегателен за психастеничните подрастващи. Значително по-слаби при тях са ръцете спрямо нозете. Поради това привличането им към спорта следва да започне чрез бягане, скокове или ски.

Психастенната психопатия е най-често конституционална аномалия на характера. Психопатичното развитие е възможно и на основа на акцентуация от същия тип при неправилно възпитание (условия на повишена морална отговорност, доминираща хиперпротекция).

#### Шизоиден (интровертен) тип

Най-съществен за този тип акцентуация е закритият характер, изолацията, неспособността или нежеланието за установяване на контакт с хората. Проявява се съчетание на противоречиви чувства: хладина и изостреност на чувствата, упорство и податливост, предпазливост и лековерие, апатично бездействие и преднамерана целеустременост, необщителност и настойчиво нахалство, стеснителност и безтактност.

У подрастващи от този тип затвореността и предпазливостта са ярко изразени. Те живеят в света на своите илюзии и увлечения, с пренебрежение се отнасят към онова, което запълва живота на другите. Техният вътрешен мир остава скрит за погледите на околните.

С началото на половото съзряване изброените качества се усилват. Реакциите, свързани със сексуалното увлечение, се крият под подчертано презрение към половия живот. В действителност тези реакции са придружени от упорит онанизъм и богати еротични фантазии. Когато им се предостави възможност, встъпват в случайни полови връзки.

Представителите на този тип психопатии сами страдат от неспособността на общуване, съпреживяване, опитват се да намерят приятел по душа. Болшинството шизоидни подрастващи обичат да четат, ”поглъщат” книгите. Изборът за четене е строго избирателен – определен жанр литература, определена епоха от историята, определено течение във философията. Индивидуалните видове спорт като шахмат, плуване, гимнастика са за предпочитане пред колективните спортни игри.

На някои добре се удават ръчните навици: занаяти и приложно изкуство, игра на музикални инструменти. Всичко това може да бъде предмет на техните увлечения.

В общата популация на подрастващите от мъжки пол шизоидната акцентуация е установена у 9%. Шизоидният тип психопатия у подрастващите от мъжки пол е 19% и се явява най-често срещания след епилептоидния.

#### Епилептоиден (възбудим) тип

Основните черти на епилептоида са следните: склонност към афекти, слабоподвижни, затлъстели, инертни. Дисфорията, измъчващи ги часове или дни, изпъква в своеобразно съчетание на тъга, гняв, злоба, яд, недоволство, раздражителност, поради което в това състояние епилептоидите са възбудими и агресивни. Афективните им възбуди са силни и продължителни. В повечето случаи картината на епилептоидната психопатия се развива в периода на полово съзряване (12-19 години). Спонтанната дисфория се съпровожда с апатия, безделие, мрачно изражение и тъжен вид, поглед. Подобни състояния се развиват постепенно и след това отслабват. Последица от дисфория могат да са емоционалните изблици на гняв, злоба, недоволство, породени по незначителен повод. При афектите на епилептоидите често се наблюдава необузdana ярост, нецензурна реч, жестоки побои, безразличие към слабите и безпомощните. У тях от рано се откриват садистични наклонности, изразени в издевателства над животни, други - помалки и слаби, безпомощни или неспособни да им се противопоставят. В детска компания те не просто претендират за лидерство, а се стремят към превъзходство, господство, позволяващи им установяване на свои правила на игра и взаимоотношения, своеобразен диктат, носещ им лична изгода. Опитите за посетелство върху тяхната детска собственост поражда крайно злобни реакции. При това ги отличава особен перфекционизъм и акуратност.

Епилептоидите изпитват силни сексуални влечения, украсени в мрачни тонове и съпроводени със садистични или мазохистични наклонности. В затворените колективи на еднороден състав те нерядко пристъпват към полови извращения.

В групата на връстниците си се стремят да наложат своята власт, охотно търсейки помалки, слаби, безволеви и неспособни да им се противопоставят. В такива групи епилептоидите-подрастващи налагат своите прищевки

и капризи. Не се ползват със симпатии. Техният „авторитет“ се гради върху страха на другите.

Съществува особен вариант на епилептоиден тип подрастващи, отличаващ се с акуратност, работоспособност и педантизъм. Тези черти на характера могат да бъдат компенсаторни и база за „двойствен стандарт на поведение и живот“. Бъдейки демонстративно „правилни и точни“ в една ситуация, те се проявяват крайно себелюбиво, злобно, агресивно, морално и физически жестоко в друга.

Външният вид на епилептоидите-подрастващи се типизира с ниска, набита, силна фигура с масивен торс и къси крайници, кръгла и сраснала с плещите глава, голяма долна челюст.

Епилептоидният тип характер е един от най-неблагоприятните за социалната адаптация. Въпреки че в общата група на подрастващите епилептоидният тип се констатира у 11%, акцентуациите на характера с нарушение в поведението, налагащи хоспитализация в психиатрична клиника, достигат до 26% от случаите, а сред психопатиите - до 38%. Въобще, на епилептоидния тип се падат най-голямото число психопатии тежка степен

#### Хистероиден (демонстративен) тип

Главните черти на този психопатичен тип са безграничният егоцентризъм, ненаситната жажда за внимание към собствената особа, възхищение, удивление и съчувствие. Сред поведенческите прояви на едно от първите места следва да се постави суицидалният шантаж. Първите псевдосуицидални демонстрации протичат на 15-16-годишна възраст. Формите на този шантаж са разнообразни – рязане на вени, отравяне с медикаменти, свръхдоза наркотик и др.способи (мнимо или епизодично), с които подрастващият иска да обърне внимание върху себе си.

Делинквентното поведение се изразява в не-явяване в училище и нежелание за учене или работа, бягство от къщи, тъй като „сивият живот“ не ги устройва. В компанията на връстници проявяват претенции към лидерство.

Сексуалното им влечение не се отличава нито със сила, нито с напрежение, по-скоро – с театралничене. - момчетата предпочитат да пазят своите сексуални преживявания, докато момичетата са склонни да афишират своите действителни връзки, да си измислят несъществуващи, да се представят за фа-

тални жени и наслаждат на смайващото впечатление от себе си пред събеседника.

Типично за хистероидите е интелектуалното хоби: чужди езици, философия, езотерика, въпреки че всичко това има само повърхностен характер и служи единствено да предизвика внимание към себе си.

Разпространението на този тип акцентуация е установено сред 2-3% от подрастващите момчета и неколккратно по-често у момичетата.

Диагностирането на хистероидния тип акцентуации у подрастващите следва да се извършва внимателно и задълбочено. Основните хистероидни черти могат да бъдат повърхностно наслоение на характерологичната основа на друг тип – лабилен или хипертимен. Липсата на ярко подчертан егоцентризъм отличава такива подрастващи от хистероидите.

#### Неустойчив тип

У подрастващите от този тип са установени черти като: стремеж към удоволствие и развлечения, безделие и безполезност. Типично за тях е липсата на сериозни интереси. Те никога не изпитват истинска любов към родителите, които за тях са единствено източник на средства за забава и наслади. Неспособни са да се заемат със себе си, но трудно приемат самотата и ги привличат личните групи подрастващи с различни наклонности. Страхът и недостатъчната им инициативност не позволяват да бъдат лидери. Девиациите в поведението се базират на удовлетворяване на желанията за удоволствие – например, кражбата на мотопед или автомобил е свързана с желанието да покара съответното превозно средство. Към спорта изпитват отвращение.

Сексуалните увлечения не се отличават със сила, но пребиваването в асоциални групи води до ранен сексуален опит, включвайки познанства с разврат и извращения. Романтическите подбуди и преживяванията са чужди за тях.

Към своето бъдеще неустойчивият тип юноши са равнодушни, не гледат особени планове, не правят избор на професия, живеят с настоящето, очаквайки да получат максимум развлечения и удоволствия. Слабоволието е тяхна основна черта. Обстановката на здрав и стабилен режим ги предпазва, докато снизхождението и безгрижието им открива простор за своеволие и безделие.

Неустойчивият тип психопатии и акцентуации са едни от най-често срещаните сред подрастващите от мъжки пол, попадащи под наблюдение на психиатъра (11% от хоспитализираните подрастващи, без психоза). При възрастни те този тип психоза се констатира много по-често. Значителна част от неустойчивите подрастващи, израствайки, стават алкохолици, като диагнозата „хроничен алкохолизъм“ засенчва тяхното психопатично минало – психопатия или акцентуация от неустойчив тип на характера.

#### Конформен (екстравертен, приспособенчески) тип

Главната черта в характера на този тип е безпринципното приспособленчество, съгласителството с обкръжението. Конформистите се подчиняват на всякакви авторитети, на мнозинството. Трудно се адаптират към новата обстановка. Не са инициативни. Отсъства стремеж към лидерство. Интересите и увлеченията на конформистите се определят изцяло от средата или модните тенденции на времето. Лишени от собствена инициатива, подрастващите-конформисти могат да участват в правонарушения, по силата на влияние да напуснат дома. Слабостта на конформистите е в прекомерната податливост на влиянието на средата и привързаността към привичните, обичайни неща. Самооценката на характера на конформния подрастващ може да е нелюбова: мнозина от тях обичат да си приписват хипертимни черти, привлекателни за тази възрастова среда.

Слабостта на конформния подрастващ като цяло е прекомерната податливост на влиянието на средата и привързаността към привичните, обичайни неща. Нарушаването на стереотипите, откъсването от познатата среда могат да предизвикат ответни реакции, а лошото влияние на околните може да ги подтикне към алкохолизъм и делинквентно поведение. Продължителното неблагоприятно въздействие на средата в тази възраст може да стане причина за психопатично развитие от неустойчив или даже епилептоиден тип.

Явно изразена конформна акцентуация се среща при 10% от учениците във възраст 14-15 години. При 16-17-годишните този тип акцентуация се среща значително по-рядко – до около 3 %.

Достатъчно разпространени и изключително разнообразни са смесените типове. Като правило, те представляват половината от акцентуациите на характера и повече от

половината психопатии. С цел правилната им диагностика и успешната превенция препоръчваме на педагозите следните рекомендации по общуване с подрастващите, юношите и девоичките от 11 до 17-годишна възраст :

1. Да се разговаря с подрастващия като с възрастен, без да демонстрира равенство в отношенията.

2. Да се приема такъв, какъвто е, за да се намери контакт с него и му се помогне.

3. Важно е педагогът да бъде приветлив и доброжелателен, да излъчва спокойствие и увереност.

4. Педагогът спокойно и с разбиране да реагира на някои отклонения в поведението на подрастващия.

5. Педагогът следва да е изключително внимателен, за да не обиди и оскърби чувствителния подрастващ.

6. В разговора си с младия човек педагогът следва да му внуши, че се отнася към него с уважение и разбиране, установявайки положителен емоционален контакт и доверие.

7. Да не критикува младия човек в присъствието на други, по-добре да изясняват противоречията очи в очи.

8. Педагогът е длъжен да демонстрира здравословен начин на живот и води пропаганда на заниманията със спорт.

9. Педагогът е длъжен да се усмихва и при общуването си с младия човек да демонстрира активно и емпатийно слушане („да, аз Ви разбирам”), без да повишава глас, с доброжелателен тон и поглед.

10. Ако учениците са от средна или горна училищна възраст, обръщението следва да е в официалната Ви-форма.

11. Важно е да е внимателен, предпазлив и съдържан в жестове, мимики, интонация.

12. При проява на девиантно или делинквентно поведение в пълноценна другарска и приятелска среда може да действа чрез групата, отчитайки мястото на младия човек в нея.

13. Педагогът е длъжен да умее да създаде партньорски взаимоотношения с родителите, отчитайки техния социален статус и образователно-културен потенциал.

14. Педагогът е длъжен да определи типа на акцентуация на характера, към който принадлежи подрастващият, за да го разбере по-добре.

15. Общувайки с хипертимния подрастващ, не трябва да се допуска той да фамили-

арничи с педагога, трябва да му се демонстрира наличие на дистанция. Чрез беседи да се насочи към разрешаване на проблемите си с подходящи въпроси: „И как ще постъпите по-нататък? ”, „Какво искате да кажете с това? ”

16. Хипертимният подрастващ се доверява на педагога, когато почувства в него независима самостоятелна личност.

17. Адаптацията на такъв подрастващ по-добре протича в среда, предоставяща възможности за реализация за неговата енергия, инициативност, удовлетворяване на разнообразните увлечения.

18. За такъв подрастващ е полезно обществото на младежи, в което той е готов да отстъпи лидерството, освобождавайки се от дребнавата опека на възрастните.

19. Общувайки с младия човек от циклоиден тип, педагогът трябва да умее да диагностицира периода, в който се намира (енергия или депресия) и да действа в зависимост от състоянието му. В периода на подем следва да общува с него като с хипертимен подрастващ.

20. В периода на спад циклоидните подрастващи се нуждаят от подкрепа и психотерапия. Трябва да им се обясни особеността на тяхната природа и внуши увереност;

21. Педагогът трябва да умее да прави комплименти на подрастващите, да ги хвали, за да поддържа доброто настроение у циклоидния тип или да повиши самооценката на тези от сензитивен, психастеничен и шизоиден типове.

22. Общувайки с подрастващия от сензитивен или истероиден тип, педагогът следва да умее да говори на морално-етични теми, да обсъжда с тях проблемите на суицида.

23. Многократните и продължителни беседи ще позволят установяването на контакти с подрастващия от сензитивен тип. В тях ще има възможност да бъдат оценени въздействията от различни фактори и ситуации, създаващи комплекс за непълноценност, тревожност и неблагоприятно отношение към него от околните.

24. При общуване със сензитивния тип подрастващ следва да се създават ситуации, стимулиращи чувството за отговорност за себе си и другите, убеждаващи го в това, че е нужен на околните.

25. При общуване с подрастващи от психастеничен (педантичен) тип, отличаващи се с развит интелект, отсъстват затруднения в

провеждането на рационално-психологически беседи.

26.Трябва да се насочват желанията за самоанализ на психастеничните подрастващи към отхвърляне на празните и безплодни саморазмишления и на практика да коригират поведението си.

27.Полезно за психастеничния подрастващ е живото възприятие, умението да запомня дребните неща, да фантазира.

28.Да се контролира желанието у подрастващите от хистероиден тип да бъдат център на внимание на всяка цена.

29.Хистероидният тип не трябва да получава това, което се стреми да постигне, с демонстративност в поведението. Последното да среща спокойно отхвърляне от педагога и разумност в оценката на избор на поведение от подрастващия. Отхвърлянето да става без сцени на саморазправа и скандали.

30.Трябва да бъдат пресечани манипулациите на хистероидните и епилептоидни подрастващи чрез неочаквана шега и демонстриране на неразбиране на ситуацията да задават въпроси, които дезорганизат средата и взаимодействието.

31.Общувайки с епилептоидния тип, педагогът трябва да съдържа неговата агресия, проявите на жестокост.

32.Когато се включва във взаимодействието с епилептоидния тип подрастващ и медик, е необходимо обсъждането на положителните качества: подреденост, акуратност, предвидливост и др., а след това да се анализират отрицателните чрез емпатийно слушане.

33.Подрастващите от епилептоиден тип много често признават доверително на педагога за своята несдържаност, гняв и афекти. Обучаването на умения за самоконтрол на поведението ще им бъде в полза.

34.С подрастващите от лабилен тип трябва да се поддържат искрени и позитивни отношения. Това създава у тях желание да поддържат разбирателство с околните и да са полезни.

35.При общуване със шизоиден тип подрастващ инициатори трябва да бъдат педагозите.Честото прекъсване на речта може не е полезно, създава неувереност у него .Той трудно разчита невербалните сигнали. Не изразява ярко емоциите си и не благодари. Затова педагогът трябва да насочва допълнително вниманието и дейността на тези подрастващи.

36.При общуване с неустойчивия тип подрастващи е необходимо педагогът да се придържа към строгост, принципност и категоричност в изискванията за режима в училище и поведението.

Социалният педагог в ролята си на диагностик и консултант е основният модератор на взаимодействието на училищните педагози с подрастващи с акцентуации в характера. По-горе предложените рекомендации са ценни за взаимодействието на посочените подрастващи не само с учителите, но и с родителите и връстниците. Уменията за използването им зависят от приемането на акцентуираните личности в обществото ни и развиването на потенциала им като индивидуалности със свои разнообразия или отклонения в поведението. Само тогава ще могат да бъдат задействани всички ресурси на средата, които ще осигуряват успешната адаптация на тези млади хора, коригирани техните прояви и лекувани психопатиите им. А това ще гарантира в бъдеще и оптималната им социална интеграция .

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Психология и психоанализ характера. Хрестоматия. Под. ред. Д. Я. Райнегородского. Самара, БАХРАХ, 1997.

2. Лупян, Ян. Бариери на общуването, конфликти, стрес, С., Медицина и физкултура, 1989.



## КОГА СОЦИАЛНИЯТ ПЕДАГОГ ПРИДОБИВА УМЕНИЕТО ДА КОМУНИКИРА

Мария Дишкова

### WHEN DOES SOCIAL EDUCATOR GAIN THE KNOW-HOW TO COMMUNICATE

Maria Dishkova

E-mail: [msshtereva@gmail.com](mailto:msshtereva@gmail.com)  
[msshtereva@hotmail.com](mailto:msshtereva@hotmail.com)

#### ABSTRACT

*The know-how to communicate is a skill of big importance nowadays. It is of even bigger importance when the abilities of the social educator are concerned. In previous studies on this topic there have been revealed some issues connected with the importance of the social educator being talented to communicate on different levels in his everyday work and contacts with people. This study is about the time when this talent should be gained and developed. Some results of the author's research are included as well. These results support the opinion of some specialists about the time when this education should begin. Some conclusions based on this research are made.*

**Key words:** communication, abilities to communicate, professional realization, social educator, university education

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Безспорно, една от основните функции на университетското образование е да подготвя кадри и специалисти, годни за практическа професионална реализация. Когато кандидат за работа се предлага на пазара на труда и желае да е конкурентоспособен, той трябва да отговаря на конкретни условия, съобразно изискванията на избраната от него професия. Кандидат с висше образование обикновено е по-конкурентоспособен, но от друга страна условията, на които трябва да отговаря, заемайки конкретна длъжност, са повече и изискват по-голяма отговорност.

Този факт важи с по-голяма сила, когато са засегнати професии, в които хора работят с хора. Една от тях е професията на социалния педагог. В предходни разработки и статии [1, 2] е изложена теоретичната обосновка на проблема за умението на социалния педагог да комуникира на всички равнища в своята ежедневна работа и в контактите си с:

- ✓ хора и/ или групи с различни социално-педагогически проблеми;
- ✓ жертви на различни видове посегателства и/ или насилие;
- ✓ хора от малцинствените групи;

- ✓ безработни, бездомни и хора в неравностойно социално положение;
- ✓ индивиди с различни видове зависимост;
- ✓ хора, които живеят в обществена изолация по различни причини;
- ✓ престъпници или извършители на различни видове посегателства и/ или насилие;
- ✓ родители, семейства и роднини на хора със социално-педагогически проблеми с форми на проявление от различно естество и честота;
- ✓ родители, семейства и роднини на хора, извършили престъпления спрямо други хора или групи от хора;
- ✓ родители, семейства и роднини на хора, преживели посегателство и/ или насилие от страна на други хора;
- ✓ институции;
- ✓ други специалисти в различни области;
- ✓ други социални педагози;
- ✓ социални работници;
- ✓ социално-педагогически консултанти;
- ✓ различни ръководни органи;
- ✓ администрации на различни нива;
- ✓ институции и техни представители [1].

Когато говорим за комуникативните умения на социалния педагог, не може да не се

акцентира на една от неговите базисни способности, а именно да задава въпроси.

Задаването на въпроси в социално-педагогическата практика изисква притежанието на редица умения, сред които:

- ✓ да се зададе правилният въпрос;
- ✓ да се спазва правилната последователност на задаване на въпросите;
- ✓ да се попита навреме;
- ✓ да се смени посоката на разговора, ако е необходимо;
- ✓ да се пита адекватно;
- ✓ да се познава добре различните видове въпроси с цел да се прилагат умело в ежедневната практика;
- ✓ да се пита с подходяща интонация;
- ✓ да се осъществява самоконтрол от страна на питания във връзка с невербалните сигнали, които той изпраща към клиента, докато задава въпроси;
- ✓ да се слуша внимателно отговора, който социалният педагог получава;
- ✓ да се разбере правилно значението на отговора и върху него да се базира следващият въпрос, за да е налице плавната последователност на диалога;
- ✓ да се пита с уважение, но и с авторитет, когато е необходимо;
- ✓ да се сподели малко лична информация, преди да се попита нещо лично;
- ✓ да се стимулира естествената потребност на личността повече да говори, отколкото да слуша [2].

Нещо повече, от гледна точка на социално-педагогическата практика задаването на въпроси е от особено голямо значение, защото (виж табл. 1) [2]:

**Таблица 1. Значение на задаването на въпроси от социално-педагогическа гледна точка**

<b>Защо е важно задаването на въпроси в социално-педагогическата практика?</b>	
<i>За да се набави информация за клиента чрез събиране на биографични данни, разпити на родители, роднини, близки, преглед на документация и др.</i>	<i>За да се сравни информацията, получена от клиента, с тази, получена от други източници, и да се направи анализ на точността и истинността.</i>
<i>За да се стимулира</i>	<i>За да се стимулира</i>

<i>активността на клиента за взаимодействие както със специалиста, така и със самия себе си, чрез по-дълбоко вглеждане в личните преживявания и проблеми.</i>	<i>мисленето на клиента и активността му по посока разрешаване на проблемите му. Ако сам стигне до истината (или му се внуши, че сам е стигнал до истината), клиентът ще е с чувство за удовлетворение от факта, че е решил сам проблема си и ще бъде много по-устойчив при появата на нови проблеми.</i>
<i>За да може социалният педагог да насочва разговора към установяване на доверени взаимоотношения, към сътрудничество и коопериране.</i>	<i>За да се прояви заинтересованост и уважение към клиента, към неговата личност и към неговите конкретни проблеми.</i>
<i>За да може социалният педагог да демонстрира пред клиента, че не е всезнаещ и има нужда от помощта му, което повдига неговото самочувствие и самооценка. Клиентът разбира, че се цени неговото мнение.</i>	<i>За да има социалният педагог възможността да води диалог с клиента срещу него, което поставя клиента в позицията на равен със специалиста. Това редуцира у него усещането, че е безпомощен да се справи сам с проблемите си. По-скоро се засилва вярата както в себе си, така и че настреча е човек, който го разбира, който му съчувства и съпреживява проблемите му.</i>
<i>Защото социалният педагог търси начин да стигне до истината.</i>	<i>За да може социалният педагог да насочва разговора в тази посока, която ще бъде полезна за добрите резултати от социално-педагогическата работа и интервенция.</i>
<i>За да се манипулира</i>	<i>За да може социал-</i>

<p><i>разговора, когато това е необходимо. Понякога бариерите пред общуването между социален педагог и клиент са толкова много, че се налага специалността да използва дребни хитрости, за да е възможна неговата работа и социално-педагогическата интервенция.</i></p>	<p><i>ният педагог да контролира разговора и да сменя посоката, когато това е необходимо.</i></p>
--	---

В този смисъл умението на социалния педагог да комуникира, да задава въпроси и да интерпретира информацията успешно е от решаващо значение както за неговата успешна реализация в практиката, така и за позитивното разрешаване на различни социално-педагогически казуси. Смята се, че опитът се придобива в практиката, но последващото изложение на резултатите от проведено изследване ще докаже, че социалният педагог трябва да се научи да комуникира още по време и в рамките на университетското си образование.

### ИЗСЛЕДВАНЕ - РЕЗУЛТАТИ

Целта на проведеното проучване е да се докаже необходимостта от образование, насочено към придобиване на широк набор от комуникативни умения от страна на студентите – бъдещи социални педагози и работници, още в рамките на университета.

Хипотеза на изследването е, че ранното придобиване на комуникативни умения от страна на бъдещите социални педагози и работници ще ги улесни в:

- търсенето на работа;
- професионалната им реализация;
- тяхното непрекъснато усъвършенстване в практиката.

По време на провеждане на проучването бяха изпълнени следните задачи:

- да се проследи пътят на реализация от дипломирането на студента до намирането на работа;
- да се проучи мнението на работещи специалисти в социално-педагогическата сфера относно изискванията им към новопостъпилите на работа;

- да се направи проучване относно начина, по който преподавателите в университета подготвят студентите за тяхната бъдеща практическа реализация;
- да се изследва мнението на студентите за техните очаквания от висшето им образование и последващото търсене/ намиране на работа;
- да се проучат параметрите на професионалното самочувствие на студентите при търсене и започване на работа след завършване на висше социално-педагогическо образование.

Изследователският инструментариум се състои от:

- анкетни карти;
- интервюта със студенти (учащи и завършили) и специалисти.

В проведеното изследване се проучи мнението на:

- университетски преподаватели;
- студенти от различни университети от специалност „Социална педагогика” - IV курс, както и вече завършили студенти (реализирали се и нереализирали се в практиката по специалността);
- практикуващи социални работници;
- управители на социално-педагогически институции;
- потребители (клиенти) на различни социални услуги.

Общо бе проучено мнението на 236 респонденти, като за статията се използва представителна извадка от 200 изследвани лица (виж табл. 2). Респективно са цитирани резултатите, получени от 200 анкетни карти и 150 проведени интервюта по предварително подготвени въпроси (виж табл. 3). Всяка анкетна карта се състои от 25 въпроса, свързани с:

- очакванията на студентите по отношение на висшето им образование и професионалната им реализация след тяхното дипломиране;
- очакванията на работодателите във връзка с наеманите от тях кадри със завършено социално-педагогическо висше образование;
- очакванията на потребителите (клиентите) на услуги от социално-педагогически характер, свързани с професионалиста, седнал срещу тях в конкретния казус.

**Таблица 2. Брой на изследваните лица**

<i>Изследвани лица</i>	<i>Брой</i>
<i>Студенти от специалност „Соци-</i>	

<i>ална педагогика”, IV курс от различни български университети</i>	100
<i>Специалисти, завършили специалност „Социална педагогика” и реализирали се по специалността</i>	10
<i>Завършили специалност „Социална педагогика”, но нереализирали се по специалността</i>	20
<i>Практикуващи социални работници в различни социално-педагогически институции в цялата страна</i>	20
<i>Управители на различни социално-педагогически институции в цялата страна</i>	15
<i>Потребители (клиенти) на различни социално-педагогически услуги от цялата страна</i>	35

**Таблица 3. Изследователски инструментариум**

<b>Инструмент за изследване</b>	<b>Брой</b>	<b>Същност на изследователските въпроси</b>
<i>Анкетни карти</i>	200	<i>Проучват се: очакванията на студентите по отношение на знанията, които ще получат в университета; как тези знания ще ги подпомогнат в търсенето, намирането и започването на работа; изискванията, които работодателите предявяват към кандидатстващите и започващите работа; какво очакват клиентите, когато разрешават проблемите си с помощ от страна на специалист.</i>
<i>Интервюта</i>	150	

### РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ИЗСЛЕДВАНЕ

На въпроса: „Какви са очакванията на студентите по отношение на тяхното висше социално-педагогическо образование?”,

всички анкетирани студенти от специалност „Социална педагогика” (100 настоящи и 30 дипломирали се) от различни български университети отговарят, че са очаквали да придобият широк набор от комуникативни умения или да се научат как да водят диалог с хора с проблеми. Същият брой анкетирани студенти споделят, че не са имали очаквания относно придобиването на умения за задаване на въпроси (някои от тях допълват, че дори не са знаели, че това се учи на теория).

Тревожен е фактът, че 100% от всички тези анкетирани студенти не смятат, че по време на висшето си образование са се научили как да общуват ефективно и професионално.

Още по-тревожен е фактът, че 100% от изследваните управители на различни социално-педагогически институции в цялата страна не очакват от новопостъпилите на работа социални педагози да водят диалог с клиент. Те не им поверяват сериозни случаи, преди да са натрупали достатъчно опит, наблюдавайки вече практикуващите си колеги. От своя страна 100% от изследваните практикуващи социални работници споделят, че „нямат вяра” на новопостъпващите колеги, защото си дават сметка за липсата си на каквито и да било комуникативни умения и способности да водят диалог с хора с проблеми, когато са започвали работа непосредствено след дипломирането си. Нещо повече, те споделят, че не са имали никаква представа как се води диалог за разрешаване на конкретен социално-педагогически случай.

Същото споделят и анкетирани студенти от специалност „Социална педагогика” - IV курс, т.е. студенти, на които предстои дипломиране, търсене и респективно започване на работа. За по-голяма нагледност резултатите са изобразено таблично (виж табл. 4).

**Таблица 4. Очаквания от висшето социално-педагогическо образование**

<i>По време на университетското си образование студентите са очаквали да се научат да водят диалог с клиенти</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>
	100%	0%
<i>По време на университетското си образование студентите са се научили да водят диалог с клиенти</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>
	0%	100%
<i>Работодателите очакват от кандидатите за работа да умеят да водят диалог с</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>

<i>клиенти</i>	<i>0%</i>	<i>100%</i>
<i>Практикуващите социални работници очакват от новите си колеги да умеят да водят диалог с клиенти</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>
	<i>0%</i>	<i>100%</i>
<i>По време на университетското си образование студентите са очаквали да се научат да задават въпроси</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>
	<i>0%</i>	<i>100%</i>
<i>По време на университетското си образование студентите са се научили да задават въпроси</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>
	<i>0%</i>	<i>100%</i>
<i>Работодателите очакват от кандидатите за работа да умеят да задават въпроси</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>
	<i>0%</i>	<i>100%</i>
<i>Практикуващите социални работници очакват от новите си колеги да умеят да задават въпроси</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>
	<i>0%</i>	<i>100%</i>

От своя страна анкетиранияте университетски преподаватели споделят, че студентите получават добра теоретична подготовка, но спецификата на социално-педагогическата професия не позволява да се натрупа практически опит в рамките на висшето образование. По време на едnodневната и преддипломната социално-педагогическа практика, както и при другите наблюдения и хоспитиране, предвидени в учебните планове, студентите са изпълняват по-скоро пасивната роля на наблюдатели, отколкото активно да участват в социално-педагогическия процес. Основната причина за това е, че в социално-педагогическата професия се работи със специфичен човешки материал. Спецификата се определя от факта, че се води диалог с хора, групи и общности с проблеми.

От една страна, по-трудно се води диалог с личност, която е поведенчески, психически и/или психологически обременена с някакъв проблем. От втора страна, студентите и начинаещите практики си дават сметка, че лесно може да се обърка посоката на диалога с подобна личност, което ги прави недостатъчно смели и занижава самооценката им. И от трета страна, но не на последно място, действително диалогът с клиент на социално-педагогическа услуга е изначално затруднен от наличните обстоятелства, което изисква от социалния педагог знания, умения и опит за справяне със ситуацията. С други думи, ни-

кой специалист не би отстъпил клиента си на студент-стажант с опасението, че ще се наруши хода на разрешаване на социално-педагогическия случай.

Интервюираните потребители на социално-педагогически услуги споделят следното (виж табл. 5):

**Таблица 5. Мнение на потребителите на социално-педагогически услуги**

<i>Клиентите предпочитат да разговарят с по-възрастен специалист, защото възрастта предполага повече професионален опит.</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>	
	<b>8 души или 22,9%</b>	<b>27 души или 77,1%</b>	
<i>Клиентите предпочитат да разговарят с по-млади специалисти, защото те се стараят повече и са по-внимателни.</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>	
	<b>8 души или 22,9%</b>	<b>27 души или 77,1%</b>	
<i>За клиентите няма значение възрастта на специалиста; за тях е важно да им се помогне да разрешат проблемите си.</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>	
	<b>15 души или 42,9%</b>	<b>20 души или 57,1%</b>	
<i>За клиентите няма значение възрастта на специалиста; те имат нужда да си поговорят с някой, който ще ги разбере.</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>	
	<b>4 души или 11,4%</b>	<b>31 души или 88,6%</b>	
<i>Клиентите биха се съгласили да разговарят със социален педагог – стажант.</i>	<i>Да</i>	<i>Не</i>	<i>Зависи</i>
	<b>8 души или 22,9%</b>	<b>11 души или 31,4%</b>	<b>16 души или 45,7%</b>

Видимо е, че за най-голям процент (42,9%) от анкетиранияте клиенти/ потребители на социални услуги е без значение възрастта на специалиста, с който водят диалог face to face. За тях е от значение единствено разрешаване-

то на проблемите им. По равно са разделени процентите между тези клиенти, за които има значение възрастта на специалиста, и тези, за които няма (22,9% от анкетираните).

Във връзка с разглеждания в статията проблем от по-голямо значение е процентът анкетираните лица, които биха позволили да бъдат интервюирани или които биха споделили проблемите си пред стажант. В действителност техният процент е доста нисък (едва 22,9%). Но от друга страна, 45,7% от анкетираните отговарят далеч по-уклончиво със „зависи”. Те споделят, че в зависимост от конкретната ситуация и ако студентът-стажант разбира от професията си, знае какво прави и има до себе си специалист, който да го направлява, те биха споделили с него проблемите си.

Тъй като е невъзможно в рамките на статията да се разгледат всички резултати, получени от проведеното изследване, ще бъдат направени изводи и заключения само от цитираните до тук.

### **ИЗВОДИ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ**

Безспорно е от голямо значение университетската подготовка на студентите – бъдещи социални педагози.

Придобиването на комуникативни умения, както и умения за водене на интервю и за задаване на въпроси също трябва да се случва по време на висшето образование, а не само в

практиката.

Желателно е на студентите да се осигурят повече практически упражнения за срещи с клиенти.

По-добрата подготовка на студентите би повишила тяхното самочувствие при търсене и започване на работа. Това от своя страна би довело до по-силно доверие в тях от страна на работодателите и новите им колеги.

Когато се работи с хора, особено с хора с проблеми, не е особено целесъобразно да се експериментира. С други думи, принципът „проба-грешка” не е най-добрият в социалната педагогика. Затова добрата университетска подготовка е не само добро пожелание. Тя е задължителна от гледна точка на един добър старт в социално-педагогическата практика.

### **ЛИТЕРАТУРА**

1. Дишкова, М. Талантът на социалния педагог да комуникира. - Сборник *"Управление и образование"*. Б., 2012.
2. Дишкова, М. Умението на социалния педагог да задава въпроси. - Сборник *"Педагогически основи на формирането на гражданина и професионалиста в условията на университетското образование"*. С., 2012.

Представена за печат на 25.IX.2012 г.

## КРИТЕРИИ ЗА ФОРМИРАНЕ НА КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ И КОМПЕТЕНТНОСТИ В КОЛЕЖАНСКОТО ОБРАЗОВАНИЕ ПО ТУРИЗЪМ

Антонина Недкова

### CRITERIA FOR THE FORMATION OF COMMUNICATIVE SKILLS AND COMPETENCES IN TOURISM AT COLLEGE LEVEL EDUCATION

Antonina Nedkova

E-mail: [antonina.nedkova@abv.bg](mailto:antonina.nedkova@abv.bg)

#### ABSTRACT

*The process of formation of communicative skills and competences in the professional communication of future experts and managers in the tourist industry is related to the optimization of the traditional didactic technologies, the development and implementation of innovative approaches for their development, purposeful and organized training and the usage of the rich practical experience of colleges and higher schools. The criteria for the formation of communicative skills and competences are especially important for the tourist practice.*

**Key words:** *communicative skills, competences, training technologies, situational-practical tasks, team learning and training*

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Съвременният туризъм е една от най-динамично развиващите се индустрии, свързани с глобализацията на обществата и световната икономическа криза в началото на XXI век. Основен приоритет на специалистите и мениджърите в областта на туризма е удовлетворяване на разнообразни социално-културни изисквания и предпочитания на потребителите и повишаване качеството на туристическото обслужване и услугите. Ефективното изпълнение на професионалните дейности на туристическите специалисти и мениджъри е насочено към системно придобиване на знания и информираност за условията на трудовия пазар и непрекъснато растящата конкуренция, към прилагане на съвременни технологии и избор на стратегии на дейностите в туристическия бизнес. Във връзка с това е нужен целенасочен мониторинг на основните потребители на туристически услуги, както и на системата от мерки за подобряване качеството на предоставените стоки и услуги. Необходими са съвременни критерии за формиране и оценка на професионалните умения и компетентности на бъдещите специалисти в туристическите дейности и мениджъри. Налага се изграждане на система от специфични

познания, овладяване на профилирани практически умения и навици, както и формиране и развитие на комплекс от специфични качества и професионално-личностни компетентности. Особено важни за тяхното ефективно формиране и развитие имат критериите за комуникативни умения и компетентности. Съгласно държавните образователни стандарти, обучаващите се в коледжите и висшите училища по туризъм трябва ефективно да изпълняват професионални дейности, свързани с планиране, организиране и управление на човешките ресурси, необходими за успешна професионална реализация и кариерно развитие. Критериите за формиране на комуникативни умения и компетентности са в основата на съдържанието и структурата на динамичното осъвременяване на квалификационните характеристики на специалистите и мениджърите.

#### ИЗЛОЖЕНИЕ

Езиковите дефиниции за „критерии” и „показатели” са твърде сходни, но и лесно различими. Те се използват във всички видове емпирични изследвания (социологически, психологически, педагогически и др.). Според Л. Десев, критериите за различаване в

психологопедагогическите и социално-психологическите изследвания се основават на „математико-статистически методи за обработка на информацията и определят характера на различаване на същественото, значимото от несъщественото, незначимото”. Критериите за умствено развитие пък са „мярка за преценяване равнището на умствено или интелектуално развитие”, което включва множество индикатори (показатели): фонд от действени знания, умения, темп на усвояване, икономичност на мисленето, правилно организирана структура на учебната дейност, качества на ума като най-общи съдържателни критерии за умствено развитие”[2, с.236-37].

Критериите за формиране на комуникативни умения и компетентности в колежанското образование отразяват спецификата на туристическите дейности, както и пътищата за тяхното успешно развитие съгласно съвременните изисквания и стандарти. Според С. Стефанова “критерият се изразява чрез система от показатели, отразяващи различни видове дейности”[11]. В туристическото обслужване например за критерии се приемат езиковите компетентности, а за показатели - нивата на тяхното реализиране (високо, средно, ниско и др.) От друга страна, критериите описват изискванията към качеството, а показателите го измерват количествено. На такава основа се изработват длъжностните характеристики, правят се кастинги, определя се кариерното развитие на специалистите и пр.

Съвременни източници [10 и др.] определят компетентността като съвкупност от четири основни фактори: образование, обучение, опит и умения. Под компетентност се разбират „базови стандарти” - знания и умения, които са необходими за заемане и изпълнение на конкретна професионална дейност. По правило те се посочват в длъжностни характеристики на специалистите в конкретните професии. Компетентността предполага перманентно усъвършенстване на знанията и уменията, разгръщане на способностите и свързването им с ценностните нагласи на личността. Тяхното реализиране в професионалната практика се проявява като устойчиво адекватно поведение, водещо до постигане на високо ефективни резултати. Тези изисквания и поведенчески характеристики може да се опре-

делят като „компетентностни модели”[14]. Според изследване на Института за развитие на персонала (CIPD) най-често срещаните компетенции в „компетентностните модели” на организациите са: комуникативни умения, управление на хора, умения за работа в екип, умения за обслужване на клиенти (клиенто-ориентиран подход), ориентация към постигане на резултати, умения за решаване на проблеми [16]. Тяхното значение се отнася до очакваната ефективност на работното място (базирани на работата или професионалните компетенции), стандартите и резултатите, които се очаква да се постигнат от хората, изпълняващи определени роли [15].

Руският изследовател А. В. Хуторский [13] включва в компетентността съвкупност от взаимно свързани личностни качества (знания, умения, навици, способности за дейности), задавани по отношение на предмети или процеси, необходими за изпълнение на качествени продуктивни дейности. Авторът разглежда компетентността и като способност за „реализиране на компетенции” като мотивирано лично отношение към предметната дейност. В. И. Байденко [1] определя компетентността като „готовност и способност да се действа целесъобразно деловите изисквания, методически организирано и самостоятелно решаване на професионални задачи и проблеми, както и оценяване на резултатите от собствените професионални дейности”. Н. Г. Галямина и В. И. Байденко [1] определят компетентността като „способност и готовност за приложение на знанията и уменията при решаване на професионални задачи и проблеми както в конкретни области, така и в области, по-слабо свързани с конкретните обекти.” Анализът на редица изследователи, свързани с професионалната компетентност, позволява да се дефинират няколко определения:

-компетентността – това са умения за практическо приложение на знанията при решаване на стандартни задачи в реални житейски ситуации;

-компетентността - това е способност за пренасяне на знания от една сфера на дейност в друга и умение за творческо приложение на знанията за решаване на нестандартни производствени задачи.

Компетентността може да се характеризира и като способност за последователно изпълнение на серия от задачи и производствени



операции при творческо съблюдаване на въведените стандарти [6]. За нея е присъщо поведение, отразяващо целенасочено формиране на конкретни индивидуално-личностни качества и динамично, перменентно подобряване на поведенческите актове като критерий за акуратно и прецизно изпълнение.

Св. Фролова [12] определя компетенцията като „знание в действие“. Компетенцията, посочва авторката, може да се разглежда и като „способност за приложение на знанията от една сфера на дейност в друга“, умение за творческо решаване на нестандартни производствени задачи. Компетентността очевидно е по-сложно „интегративно качество на личността“, което включва както системни знания, така и процесуални умения, позволяващи нестандартно изпълняване на професионални дейности, самостоятелно решаване на задачи в реални житейски ситуации, поемане на отговорности за взетите решения [8]. Друг съвременен автор - И. А. Зимней [4], разглежда компетентността като основна база на теоретични знания и практически умения, интелектуално и личностно обусловен опит в социално-професионалната и жизнената дейност на човека. Компетентността дава възможност за свободна изява на личността, увереност в собствените професионални умения, качество и ефективност на извършваната работа. Последните от своя страна стават критерий и залог за творческа, креативна и оригинална изява на личността с богат практически опит, високо равнище на ерудираност и професионална подготовка [8].

В научните публикации на А. К. Марковой и И. А. Зимней [4] се посочват множество компетенции на специалиста в туристическото обслужване и услугите: умение за общуване с различни хора и установяване на динамичен визуален контакт; практикуване на два и повече чужди езици; познания за културните традиции на различни страни и народи; насоченост към обновление и творчество, към оригиналност и нетрадиционност при решаване на проблемни ситуации и професионални задачи, умения за анализиране на производствената среда и дейности; взаимане на гъвкави управленчески решения; организаторски умения за планиране и прогнозиране, за контрол и оценка на разнообразни дейности.

На основата на теоретически разработки [5] по въпроса за професионалното образование специалисти в сферата на туристическото

обслужване и услугите (Н. Р. Кельчевская и др.) определят основните компетенции и критериите за тяхното формиране при бъдещите специалисти в областта на туризма. Според Кельчевская в състава на професионалните компетенции следва да се посочат следните:

-комуникативни компетенции: умения за работа с различни клиенти, динамика и адекватност на уменията за делово общуване, за самоконтрол и реалистична самооценка и обективна оценка на другите; умения за динамично оценяване на актуални състояния, гъвкаво поведение; емоционална уравновесеност: емпатийност, деликатност; доброжелателност, вежливост, екстравертност; организаторски умения: да се убеждава (и да се разубеждава), увереност, активност, поемане на лидерски отговорности, асертивност;

-креативни компетенции: познавателна активност, умения да се събират данни в различни области, самостоятелно вземане на решения, способност за реализиране на позитивни цели, инициативност, умения да се действа и при неблагоприятни обстоятелства;

-ценностно-смилови компетенции: позитивно отношение към професионалните дейности, устойчивост, последователност, постоянство, отговорност, добросъвестност, работоспособност, дисциплинираност, удовлетворяване на мотивацията на собствените действия, адекватно отношение към потребителите;

-компетенции за социални и професионални взаимодействия в производствена и делова среда с партньори и клиенти; умения за превенция и разрешаване на конфликти, за сътрудничество в екип, за съблюдаване на корпоративната култура, уважение на етнически особености, социална мобилност;

-компетенции в професионалното общуване с клиенти, с колеги, с партньори при съблюдаване на етикета и технологичните изисквания [5].

Руският автор А. В. Сай [10] твърди, че комуникативната компетентност на специалиста в областта на туризма се разкрива в няколко посоки: на отношенията към другите и към самия себе си. Характерни са уменията за самоконтрол и реалистична самооценка, позитивна насоченост към другите и групата, аргументиране на личностната позиция и поемане на отговорности. Тези особености се проявяват: в умения за моделиране личността на събеседника; в умение за реализация на

комуникативните интенции с помощта на вербалните и невербалните средства и технологии; в умение за продуктивно излизане от конфликтни ситуации.

Към компетенциите, отнасящи се до междуличностните взаимодействия, авторът отнася и специфичните социални и професионални компетенции при общуване в професионални групи и екипи, диференцирано взаимоотношение с партньори, с клиенти, с бизнес ръководители. Тези компетенции ясно се проявяват при разрешаване на конфликти, при промяна на работната среда и бърза адаптация, при социална мобилност.

Изпълнявайки лидерски функции, мениджърите в туризма трябва да овладеят компетенции, отнасящи се до професионалните дейности:

-компетенции за познавателно-аналитични дейности: умение да разрешава проблемни ситуации и се проучва трудовият пазар, умения да използват конкурентни преимущества, да се отчитат силните и слабите страни на предприятието, да се определя принадлежността на потребителя към сегментите на пазара, умения да се избират делови партньори;

-компетенции за управление на професионалните дейности в туризма: планиране, проектиране дейността на фирмата, моделиране на пазарната ситуация, прогнозиране развитието на туристическите фирми и тенденции за развитието на туризма, ориентиране в тур-агенските дейности, знания за „туристическите особености“ на туристите зад граница;

-компетенции, свързани с информационните технологии в туризма: умение за обработване на информация, знание за специализирани компютърни програми, намиращи приложение в сферата на туризма, овладяване и развитие на дигитални умения [8].

А. В. Сай [10] изтъква че критериите и равнището на формиране на комуникативни компетентности дават възможност да се проследи генезисът на развитие на основните професионални компетентности на студентите-бъдещи специалисти и мениджъри. Формирането на комуникативните компетентности, подчертава авторът, се изменя в продължение на обучението в колежите и висшите училища. Важни критерии за тези изменения са: общото интелектуално развитие на студентите, особеностите на професионалното образование, развитието на профе-

сионалните ориентации, наличието на специализирани знания и умения, установяване на творческо отношение към избраната професия, високо равнище на професионално самоопределяне, успешен комуникативен опит.

Добре избраните критерии за уменията и компетентностите позволяват да се приеме, че именно интерактивните методи са в основата на развитие на комуникативните компетентности и това се проявява в съответните психологопедагогически качества: личностни (толерантност, насоченост), когнитивни (осмисляне на собственото комуникативно поведение на основата на съответстващи схеми и подходи), емоционални (доверие, искреност, емпатия и поведенчески умения за вербално и невербално общуване).

В социологическата, в педагогическата, в психологическата и др. научно-хуманитарна литература комуникацията се определя като „двустранен процес на предаване и приемане на информация“. Това е процес на езиково общуване, при който имат значение както вербалните, така и невербалните сигнали. Според Марина Дембровская многообразието от умения в деловото общуване, които трябва да владеят специалистите в сферата на туристическото обслужване и услугите, може да бъде представено в следната класификация [3]:

1. Умения, свързани с изпълнение на когнитивните (познавателните) и информационните функции на деловото общуване:

-умения за използване на вербални и невербални средства;

-умения за трансфериране на интелектуалното и емоционалното съдържание на комуникацията (участие в разнообразни ситуации, в презентации, бизнес-преговори, ораторски умения), умения за съставяне на текстове под формата на бизнес-писма, доклади, бележки, факсове;

-умения за отразяване на емоционално и интелектуално съдържание на диалоговата вербална и невербална комуникация (умение за активно слушане, т.е умение за получаване точна и пълна информация, умение за оценка на бизнес информация, възприемане и разбиране на партньора и неговото вербално и невербално поведение, адекватна интеграция и оценка на информацията);

-умения за комуникации на различни равнища на общуване: ръководител-подчинен, бизнеспартньор-инвеститор, представител на областна администрация и др.);

-умения за проследяване на психическите свойства и състояния на реципиента, асертивност -умение да не се приема, без да се отхвърля.

2. Умения, свързани с реализиране на ефективни функции на бизнес-комуникацията:

-умения за формиране на позитивни междуличностни отношения в групата, между групата и външната среда, умения за организиране на различни форми на туристически дейности (изпълнение на проекти, оформяне на заповеди, работа с клиенти, подали жалби и оплаквания и др.);

-умение за адекватно поведение в ситуация на конкуренция, превенция и разрешаване на конфликти, договаряне, компромиси и др.

3. Умения, свързани с реализация на регулативните функции на деловото общуване:

-умение за контрол на собственото поведение и съгласуване с поведението на другите участници в общуването, проявление на емоционална култура, контролиране на собствените емоции и психически състояния във връзка с въздействието на факторите на околната среда;

-умение за разбиране и толерантност към нормите и ценностите на други социални групи и култури;

-умения за самообладание и самоконтрол при стресови ситуации и напрежение в работната среда;

-перцептивни умения да се възприема заобикалящата среда без субективни изкривявания, без прояви на предразсъдъци към различни проблеми, физически лица, социални групи;

-умение да разпределя вниманието между множество стимули и да се поддържа неговата устойчивост;

-умение да се организират групови дейности, които да осигуряват атмосфера на сътрудничество, проследяване и съобразяване с поведението на участниците в общуването и др.

Представените характерни особености на професионалните умения и компетенции на бъдещите туристически кадри, според нас, позволява да се систематизират определени „критерии за формиране на основни комуникативни компетентности”. Те биха могли да се сведат до следното:

-обем на комуникативни знания - включва обобщен опит в комуникативните дейности,

обективно отражение на протичащите комуникативни ситуации, търсене на техните причинно-следствени връзки и отношения. Те стават критерии за формиране на комуникативни умения и навици, на специфични комуникативни качества, на комуникативни позиции, за реализиране на комуникативни модели за постигане на ефективни резултати от професионалните дейности на бъдещите специалисти и мениджъри;

-динамична система (комплекс) от комуникативни действия на теоретически и практически подготвени личности за междуличностно общуване, което позволява творческо използване на комуникативните знания;

-комуникативни стереотипи и навици за творческо приложение на знания и умения, както и автоматизирани компоненти на съзнателни действия, които способстват за бързото и точното отражение на комуникативната ситуация, разбират обективността на предметния свят, подпомагат адекватно взаимодействие;

-комуникативни качества за перспективно, стратегическо общуване и поведение в различни комуникативни ситуации;

-позитивна комуникативна ориентация на личностни нагласи и ценности в сферата на междуличностното общуване;

-комуникативна креативност и способност за нестандартно творческо решаване на разнообразни проблеми и задачи, възникващи в различни комуникативни ситуации.

Комуникативните умения са важни компоненти в квалификационната характеристика на специалистите и мениджърите в туристическото обслужване и основни критерии за формиране на компетенции. В съответствие с принципите на професионалната етика, важни са не само конкретните поведенчески атитюди (актове) на специалиста, но и равнището на развитие на неговото морално съзнание и отношение в процеса на социалната комуникация и деловото общуване. Към основополагащите критерии за развитие на професионалните компетентности за деловото общуване в туристическите услуги отнасяме уважението към достойнството и личния статус на другите и на самия себе си, разбиране интересите и мотивите на обкръжаващите, социална отговорност за тяхната физическа и психологическа безопасност [10].

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Критериите за формиране на комуникативни умения и компетентности в деловото общуване на бъдещите специалисти и мениджъри в областта на туристическото обслужване и услугите се разкриват като сложна и динамична система. Тя се характеризира с поэтапно отработване на елементите на умствените действия и реализиране на трите основни функции на деловото общуване: когнитивна, афективна и регулативна. Важен критерий е успешното междуличностно взаимодействие и продуктивно сътрудничество между деловите партньори и клиентите в сферата на туристическите дейности и услугите. С качествено усвояване на основните езикови умения и уменията за делови комуникации се решават успешно професионални задачи и производствени конфликтни ситуации, което е друг важен критерий за високо качество на туристическото обслужване.

В процеса на формиране на комуникативни умения и компетентности в деловото общуване на бъдещите туристически кадри се оптимизират традиционните дидактически методи, разработват се и се внедряват иновационни подходи за тяхното развитие чрез целенасочено организирано обучение и повишаване квалификацията на преподавателя. Към иновационните подходи се отнасят: тренингови технологии на обучение, методите на проблемното обучение, модулните програми, делови и ролеви игри, групово обучение и междуличностно учене, решаване на ситуационно-практически задачи, упражнения за развитие на комуникативни умения за работа в екип.

## ЛИТЕРАТУРА

- 1.Байденов 2004:** Байденов, В. И. Компетентности в професионалното образование. - *Высшее образование в России*, 2004, кн. 11, с. 3-13
- 2.Десев 2012:** Десев, Л. Речник по психология. Булгарика, 2010.
- 3.Дембровская, 2012:** Дембровская, М. Формиране на умения за делово общуване у бъдещите менаджери на туризма. Автореферат. М., 2012.
- 4.Зимней 2003:** Зимней, И. А. Ключевые компетенции - новая парадигма результата

образования. - *Высшее образование сегодня*, 2003, кн.5, с. 34-42

- 5.Кельчевская 2004:** Кельчевская, Н. Формирование иновационной стратегии образовательных учреждений в системе вуз-предприятие. Диссертация. Екатеринбург, 2004, с. 357

- 5.Лазаров 2010:** Лазаров, Пл. За професионалната компетентност на туристическите кадри. - *Посоки*, 2010. кн. 2.

- 6.Недкова, 2011:** Недкова, А. Современные требования к обучению и квалификации туристических кадров. - *Научный журнал „Ассоциации вузов туризма и сервиса“*, 2011, кн.1 (16), с.17-21.

- 7.Недкова, 2011:** Недкова, А. Професионална компетентност на специалистите в сфера на туристическото обслужване. - *Научный журнал „Ассоциации вузов туризма и сервиса“*, 2011, кн.4 (19), с. 27-32.

- 8.Недкова, 2012:** Недкова, А. Роль персонала в улучшении качества туристических услуг. - *Научный журнал „Ассоциации вузов туризма и сервиса“*, 2012, кн. (2), с.12-15.

- 9.Сай, 2011:** Сай, А. В. Критерии и уровни сформированности коммуникативной компетентности. М., 2011

- 10.Стефанова, 2011** Стефанова, С. Етика в туризма. Изд. ЕКС-ПРЕС. Габрово, 2011, с.152.

- 11.Фролова, 2010:** Фролова, С. Л. Иновационное понимание модели специалиста как образа профессионального идеала. - *Педагогическое образование в России*, 2010, кн.2, с. 122-129.

- 11.Хуторской, 2002:** Хуторской, А. В. Ключевые компетенции и образовательные стандарты. - Интернет-журнал „Эйдос“, 2002. URL. [www.eidos.ru/jurnal/2002](http://www.eidos.ru/jurnal/2002).

- 12.Шатарова 2011:** Шатарова, Д. В. Оценка, управление и развитие на капацитетите на човешкия фактор в туризма на Република България. Автореферат. Пловдив, 2011.

- 13.Armstrong 2003:** Armstrong, M. A. *Handbook of Personnel Management Practice*. Kogan Page, 2003.

- 14.CIPD 2001:** *Competency Frameworks in UK Organizations*. Research Report, London: CIPD. 2001.

Представена за печат на 30. 09. 2012 г.

**„ДЕЦАТА КОРИГИРАТ ВЪЗРАСТНИТЕ” - ЕДИН НЕТРАДИЦИОНЕН  
АНДРАГОГИЧЕСКИ МОДЕЛ ЗА ЕКОЛОГИЧНО ВЪЗПИТАНИЕ**

Един проект на сдружение „Клуб Родител”  
осъществен през периода ноември 1997 – май 1999  
в рамките на българо-холандски проект „Зеленият Бургас”

Елена Петкова

**„CHILDREN CORRECT ADULTS” - AN UNCONVENTIONAL ANDRAGOGICAL MODEL  
FOR ENVIRONMENTAL EDUCATION**

A project of the Club “Parent” Association  
carried out during the period November 1997 - May 1999  
within the Bulgarian-Dutch project "Green Bourgas”

Elena Petkova  
E-mail: el\_petkova@abv.bg

**ABSTRACT**

*The goal of the researchers and educators from Club "Parent" is to change the adult unconscious attitude that children are mute witnesses of the polluting and destroying nature activities.*

*The described attempt propones a model for parallel construction of ecological awareness in children and adults. By giving voice to children opinion adults receive unconventional perspective on environmental situations.*

**Key words:** *expression of opinion, correction, change, environmental situations.*

**ВЪВЕДЕНИЕ**

Как учат възрастните? За разлика от децата, които учат поради страх от провал или желание да се докажат пред авторитета, възрастните свързват успеха от ученето с възможността да променят живота си [Георгиева 2004, 117; Гюрова 1998, 305]. Екологичното възпитание за деца традиционно се разглежда като процес на натрупване на знания и усвояване на ценности и модели за поведение, изградени върху поляризираната представа за това що е екологично приемливо и екологично неприемливо. Екологичното възпитание на възрастните обаче най-често се осъществява чрез предоставяне на нова, непозната досега информация за вредните, включително катастрофални последици от човешката дейност върху природата, като целта е шокът от осъзнатата опасност да мотивира възрастния да промени своето поведение от поставящо природата в риск към екологично отговорно (принцип „След своята дейност остави средата в този добър вид, в който си я заварил”). В този смисъл контра-

пункт за съставянето на модела „Децата коригират възрастните” на сдружение „Клуб Родител” бе допускането, че ако децата изразят активно своето критично мнение за състоянието на околната среда, осигури се чувателност и се даде публична гласност на това мнение, възрастните ще получат нетрадиционна гледна точка към осмислянето на пагубните последици от замърсяващата дейност.

■ *Информация за организацията:*

Сдружение „Клуб Родител” е неправителствена организация на родители, учители и научни работници с цел да консултира родители и деца и квалифицира учители в полза на детските интереси за нормално здраво общество – култура, екология, права, образование, ценности.

В Бургас сдружението работи от 1996 до 2000 г. с 28 члена и 50 доброволци. Сътрудници с БНК за УНИЦЕФ по въпросите за достойното място на детето в съвременния свят.

▪ *Гледна точка на авторите при изготвяне на предложението за проекта:*

Възрастните осъзнато замърсяваме жизнената среда и я правим все по-малко добра за живот. Това става пред очите на децата ни, в чието благополучие се кълнем: „Децата са нашето бъдеще. Правим всичко най-добро за тях!“ В действителност невъзвратимо намаляваме шансовете им за живот в благоприятна здравословна среда. При това им даваме лош пример за демагогия в действие – говорим едно, а вършим друго.

Детето като човешко същество само по себе си е природа и неговите интереси по право трябва да стоят в центъра на екологични проекти и кампании, принципно организирани и провеждани от възрастните. Детето трябва да бъде ориентирано, приоритетът и необходимият коректив, когато възрастните обсъждат въпросите „Що е природосъобразно?“ и „Как да възпитаваме екологично?“

#### **Какво искаме да променим с дейностите по проекта**

При обявяване на екологични инициативи в България все още съществува лоша традиция малките ученици да бъдат включвани в кампании за почистване на паркове и междублокови пространства от битови отпадъци. В началото – през 90-те години, децата извършваха това с голи ръце, през последните години им се раздават предпазни торбички. Ние, членовете на сдружението, бяхме принципно против идеята за екологичното възпитаване на детето чрез почистващи кампании, защото така на него му се внушават две неща: а) че то е чистач на боклука, направен от възрастните; б) „когато пораснеш голям, ще можеш да замърсяваш колкото искаш, защото тогава други деца ще чистят твоите боклуци“. **Така у детето се изгражда пасивна изпълнителска нагласа, но в никакъв случай активна гражданска позиция или модел за екологично поведение, чрез което то да осъществи промени на средата в зряла възраст.** Доказателство за правотата на нашето твърдение е фактът, че днес, двайсет години след първите уж екологични почистващи кампании, Бургас продължава да бъде все така замърсен с битови отпадъци („заслуга“ и на тогавашните екоучастници, днес вече 30-годишни), макар че в почистващи акции продължават да бъдат включвани малки уче-

ници между 7 и 10-годишна възраст (деца на първото „почистващо поколение“).

#### **▪ ЦЕЛ И ЦЕЛЕВА ГРУПА**

Да променим у възрастните неосъзнатата нагласа, че децата са безгласни свидетели на нашата замърсяваща и унищожаваша природата дейност и приемат на доверие половинчатите ни опити за почистване като екологосъобразен начин на живот. Родители, учители и политици да осъзнаят, че детето е живата природа и осъжда разрушителното действие на възрастните върху света, който по право му принадлежи.

Детето да бъде подпомогнато да осъзнае себе си като човек с право на мнение по въпроси, за които е компетентно: здраве, чистота, замърсяване и партньор на възрастните по опазване и възстановяване на природата.

#### **▪ Дейности по проекта**

1. „Ние, децата, поздравяваме“
2. „Ние, децата, подаряваме“
3. „Изложба на весели и тъжни приказки за Бургас“
4. „Екологични етюди“ – създаване на пиеса за куклен театър по текстове на деца.

#### **„Ние, децата, поздравяваме“**

Всяка седмица децата поздравяват с музикално изпълнение по местния телевизионен канал възрастните, които поддържат красиви градинки пред своя вход и без отпадъци пространството зад блока. В края на всяко предаване „Клуб Родител“ обявява телефони, на които гражданите могат да заявят желанието си да бъдат поздравени. Децата, придружени от възрастен – учител или родител, посещават адресите и оценяват екологичното състояние на входа.

#### **Ние, децата, подаряваме“**

Тази дейност включва благотворителна разпродажба на цветя, отгледани в детската градина и училището с помощта на децата. Община Бургас поема задължение да осигури търговска площ по време на Великденските празници и през м. октомври.

#### **„Изложба на весели и тъжни приказки за Бургас“**

Децата рисуват Бургас така, какъвто го виждат – мръсен и тъжен, но и чист и усмихнат. В кратки текстове към рисунките те изразяват отношението си към замърсяването и последствията от него. В творческия

процес децата работят с квалифицирани специалисти – художници и поет.

*„Екологични етюди” – създаване на пиеса за куклен театър по текстове на деца*

Това е продължение на словесното творчество по дейност *„Изложба на весели и тъжни приказки за Бургас”*. Сътворените от децата кратки художествени текстове с екологична тематика (екологични етюди) бяха предоставени на директорката на кукления театър в Бургас Христина Арсенова заедно с парична сума от общинския проект *„Зеленият Бургас”*. Задължение на г-жа Арсенова бе да създаде и покаже на сцената на КТ –Бургас куклена пиеса по текстовете на децата.

### **СОЦИАЛНО-ЕКОЛОГИЧЕН ЕФЕКТ НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ПРОЕКТА**

Нетрадиционното име на проекта точно изразяваше спецификата на неговото съдържание и нетрадиционните форми, чрез които децата изразяваха мнението си за своя град и визиите за неговото бъдеще. Изложбата *„Весели и тъжни приказки за Бургас”* бе експонирана пет пъти за пет месеца, включително в Нефтозавода (сега „Лукойл-нефтохим”), най-големият промишлен замърсител от онова време. Нашият нетрадиционен подход към детското творчество – не като към украса за света на възрастните, а като предложение за диалог, бе високо оценен от обществеността и общинското ръководство. „Благодарим ви, че споделихте своето мнение, то е ценно за нас” – това бе обръщението на заместник-кметовете по образование и екология към децата при откриване на изложбите. Присъстващите родители бяха впечатлени от вниманието към децата като към личности със собствено мнение. Картините отпъгуваха за Ротердам във връзка с побратимяването между двата града.

По екологичните текстове Хр. Арсенова създаде спектакъла *„Слон без приказка”*, който печели награди и продължава да се играе от театър ММ.

Много насърчаващ бе опитът на децата и по останалите две дейности. Отглеждането и продаването на цветя с благотворителна цел се оказа не само красиво, но и изгодно. В ЦДГ „Детелина” децата дариха спечелените пари за подсилване на храната на две свои другарчета от бедни семейства (с начална форма на хипотрофия вследствие на недохранване). Цветята на ЦДГ „Моряче” бяха откупени от Христо Порточанов,

председател на футболен клуб „Черноморец” за значимата и сега, и тогава (октомври 1999 г.) сума от 400 лв по време на предизборната му кампания за кмет на община Бургас. След това г-н Порточанов подари цветята на Общинска болница-Бургас.

**Екологичното е изгоден избор** - от красота и съзидание може да се печели – в това детето може да се убеди в семейството, в детската градина, в училище, преди да бъде изкушено от идеята, че големите финансови печалби са възможни преди всичко от деструктивно бизнес-поведение – чрез замърсяване и разрушаване. В днешно време изпреварващото позитивно познание е особено необходимо, за да бъде възможен правилният избор в младежка и зряла възраст. Когато обаче този сензитивен период за изграждане на екологична култура е пропуснат, остава възможността да се обърнем към възрастните – родители и учители, чрез нетрадиционни подходи, а именно - възрастните да получат възможност да погледнат екологичната ситуация през очите на децата. В този смисъл подходът *„децата коригират възрастните”* бе планиран и осъществен поради необходимостта от промяна на екологично-социалната ситуация и способността на възрастните да се учат и променяйки своите нагласи, да участват активно като субекти на промяната.

Документираните резултати от проекта – видеофилми, сборник приказки, детска пиеса, както и медийното отразяване на дейностите, създадоха необходимата материална база за ефективно обучение на студенти-педагози по учебната дисциплина *„Андрагогия”*.

### **ЛИТЕРАТУРА:**

1. Георгиева, Ел. Андрагогически подход при подготовката на студенти във ВУЗ. - Сборник *„Преподаване, учене и контрол във висшето образование”*, Плевен 2004, с.117.
2. Гюрова, В. Андрагогия. Изкуството да обучаваме възрастните. С., 1998, с. 305.

## ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ОЦЕНЯВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА ДИСТАНЦИОННОТО ОБУЧЕНИЕ

Антонина Недкова

### INDEXES OF DISTANCE LEARNING QUALITY EVALUATION

Antonina Nedkova

E-mail: [antonina.nedkova@abv.bg](mailto:antonina.nedkova@abv.bg)

#### ABSTRACT

*The article reviews the developed distance learning quality management and control system in methodological, organizational and other aspects. The newly-created system includes an entire complex of constituent elements, operating educational instruments, academic documentation, etc. The quality management and control system also takes part in the elaboration of alternative ideas and strategies for the development of distance learning pedagogic technologies.*

**Key words:** distance learning, academic content, teaching technologies, educational results

#### ВЪВЕДЕНИЕ

Динамичните промени в съвременния свят, проблемите на глобалната икономическа криза, са свързани с бурно развитие на информационните и комуникативни технологии. Заражда се нова визия за противоречиво развиващото се информационно, технологично и компютъризирано общество и за неговите образователни потребности. Интегрирането на информационните технологии в сферата на образованието и образователните институции изисква разработване и внедряване на нови педагогически технологии, които да обезпечат учащите с качествена професионална подготовка, адекватна на техните професионални интереси.

В условията на съвременната информационна среда дистанционната форма на обучение заема все по-широко приложение. Апробират и се внедряват разнообразни модули на обучение като по-атрактивни и перспективни в колежанските и висшите училища. Въпросите, свързани с постиженията и качеството на подготовката, добиват стратегическо значение.

#### ИЗЛОЖЕНИЕ

Според руския педагог В.А.Трайнев, под

дистанционно обучение се разбира учебен процес, при който всички учебни занятия или част от тях се осъществяват с използване на съвременни информационни и телекомуникационни техники при пространствено разделяне на преподавателя от студентите”[10]. Дистанционното образование, подчертава авторът, е „образователна система, която осигурява получаване на комплекс от знания, умения и навици с помощта на дистанционните технологии на обучение”. Тук се включват всички професионални кадри, които участват в предоставяне на комплекса от образователни услуги: администрация, технически персонал, преподавателски състав, учебния материал със софтуера, методиките на обучение, както и средствата за трансфериране на знания от учащите се.

Дистанционното обучение става все по-разпространена форма за получаване на знания поради няколко причини. Нараства броят на желаещите да се обучават в различни образователни институции, което затруднява да се предоставят на всички диференцирани възможности за обучение, както и обезпечаване с необходимото учебно време за образователни услуги. От друга страна, за осигуряване на материалното благосъстояние на работещите в условията на трудовия пазар, ДО (дистанционното обучение) стимулира



ръста на желаещите да получат образование без откъсване от работното място. В сравнение със задочната и вечерната форма, ДО има редица преимущества: по-висока ефективност на професионалната подготовка, относително ниска стойност на образователната услуга; съкращаване срока на обучение; възможност да се учи в училище на предпочитана страна независимо от географското местонахождение, възможност за обучаване на хора с физически ограничения и др.

Предоставените от образователните институции качествени образователни услуги трябва да бъдат регулирани със съответни държавни нормативни документи. При тези условия качеството на дистанционното образование се определя като „съвкупност от свойства на образователната система, осигуряващи получаване на знания, умения и навици от обучаваните, отговарящи на техните потребности, съобразени с държавните образователни стандарти на професионалното образование [3]. Осъществяването на текущ и заключителен контрол предполага изработването на система от критерии и показатели за качеството на образователните постижения. Съществуващите нормативни документи все още не обхващат всички параметри на обучението и не гарантират пълния комплекс от знания и умения, които трябва да овладеят обучаваните в хода на образователния процес. Поради това във всяко училище трябва да функционира собствена система от показатели за качеството на получаваните резултати. Наложително е да се разработват конкретни документи, методики и процедури, приложими в процеса на обучение за постигане необходимото равнище на качество на предлаганите образователни услуги. Опирайки се на базовите принципи и изисквания, предявени към традиционните форми на обучение, тази система трябва да отчита всички особености, присъщи за конкретната образователна институция.

Въпросът за критериите и показателите за оценяване качеството на ДО е особено актуален поради относително малкото специалисти с необходимата квалификация и опит в обучението „от дистанция“. Много от прилаганите технологии се заимстват от чуждестранния опит, което налага технологично обезпечаване на учебните институции както с квалифицирани педагогически кадри, така и с разработване на дистанционни педагогически технологии и система от показател

тели за оценяване качеството на ДО. Големият брой желаещи да се обучават не позволява прилагане на разработените методики на достатъчно високо равнище (например, възприемане на материала в интерактивен режим може да затрудни достъпа до интернет чрез модема и др.) Според И. В. Киян много образователни институции реагират на пазарното търсене, като въвеждат свои образователни програми за ДО, без да имат необходимите условия и инструментариум, методи и педагогически кадри, които са способни да обучават специалисти на високо образователно равнище [3].

Оптимизирането на образователните технологии на ДО изисква разработване на обективни и актуални за всяка образователна институция програми за обучение и оценяване качеството на педагогическите постижения, както и наличие на разпоредба за дистанционна форма на обучение, регламентирана в действащ закон за образованието. Приравняването на ДО към ДОТ (дистанционните образователни технологии) поставя тази алтернативна и перспективна форма на обучение на вниманието на закона и не дава възможност да се развива напълно за осигуряване на качествено професионално образование.

Според някои изследователи и практикуващи педагози няма точно определение на понятието дистанционни технологии. Неправомерно се отъждествяват педагогическите технологии (т.е. формите и методите на обучение) и информационните технологии (съдържанието на образователния процес). Несъмнено подобни неясноти влияят както на качеството на предлаганите от образователната институция услуги с дистанционна форма на обучение, така и за оценяване на неговото качество. Според други специалисти –практици, в много случаи държавата поема финансиране на технологичния компонент на дистанционното обучение, т. е. процеса на информатизация, интернетизация на образователните институции (обработката на информацията), без да се съобразява с финансирането на педагогическия компонент, а именно - създаването на съответстваща информационна образователна среда.

Спецификата на ДО е да осигурява ежедневно взаимодействие на студентите с преподавателя, както и между самите студенти. За разлика от традиционните форми, про-

тичането на пълноценен учебен процес е възможно само посредством интернет-технологии и ИКТ-технологии. За качествено професионално образование и за съобразяване със спецификата на ДО, преподавателите трябва да имат специална професионална подготовка по съответните специализации. Един от основните проблеми е, че на административно равнище не се осигурява такава квалификация на педагогически кадри, съответстваща на дистанционното обучение, липсват унифицирани високоефективни програми за педагогическите вузове и система за повишаване на тяхната квалификация. За съжаление, протичат недостатъчно координирани курсове за дистанционно обучение [3]. Няма стандарти и изисквания за разработване на електронни учебници за дистанционен курс, не са известни правила за провеждане на контрол и оценка на качеството на образователните услуги в сферата на ДО.

Като отбелязва, че досега не е разработена необходимата документация за ДО, руският педагог В. И. Киян предлага да се въведат следните базови документи:

- списък на специалностите, по които се допуска обучение в дистанционен режим;

- документ за въвеждане в учебното заведение на новите длъжности, свързани с ДО (дистанционен преподавател, методик по ДО и др.), а така също и структурните подразделения (отдел на ДО, отделения на ДО и т.н). с длъжностно отговорни сътрудници;

- документ, регламентиращ разработка на учебния план за дистанционна форма на обучение, програми, продължителност на работното време;

- списък на изискванията на организациите, осъществяващи ДО (технически, методически, кадрови и т.н.);

- общи правила за атестиране на дистанционни преподаватели и административни работници на ДО;

- нормативи, регламентиращи използването на електронни подписи и печати при оформяне на договори и финансови документи при организацията на ДО [3].

Въпросът за оценяване на качеството на педагогическите технологии в ДО е един от значимите за създаване на пълноценни конкурентни структури на ДО. Системните показатели за качество на ДО включват цялостен комплекс от съставни компоненти, действащи образователни инструменти, учебни документи и др.

В професионалната литература терминът педагогическа технология се използва твърде широко и няма единствена трактовка при тълкуване на понятието. Различните литературни източници предлагат варианти на смисловото му съдържание. Според Международната организация за образование (ЮНЕСКО) понятието „педагогическа технология” се определя като „системен метод за създаване, промяна и определяне на целия процес на преподаване и усвояване на знания, като се вземат под внимание техническите и човешките ресурси и тяхното взаимодействие, поставящи основна задача да се оптимизира образователният процес” [5]. Педагогическата технология се дефинира като съвкупност от средства и методи на обучение, с които се цели успешно постигане на определени образователни цели. Тя се определя като вид „социална технология”, която преработва и модифицира теории, принципи, методи и подходи, интегрира знания от различни области на науката и практиката в процеса на учене и обучение [6].

Според П. Петров и М. Атанасова „педагогическата технология” е съвременна интегративна теоретико-приложна наука, която има предназначение да обедини всички адекватни на педагогическата дейност знания за нейната практическа оптимизация. Основна задача на педагогическата технология е „да създава организационни, методически, технически и други условия за ефективно използване на методите и формите на обучение, на дидактическите материали, на техническите средства за обучение” [7, с.21]. В. П. Безпалко разбира под това понятие „педагогическото майсторство на преподавателя” [2]. Авторът уточнява, че педагогическата технология е системно и последователно възплъщение на практиката на предварително проектиран учебно-възпитателен процес, проект на определена педагогическа система, реализирана при конкретни условия. Педагогическата технология се дефинира от В. Сластенин [9] като редуваща се съвкупност от действия, операции, процедури, инструментално осигуряващи достигане на прогнозираните резултати в изменящите се условия на образователния процес. Педагогическата технология предлага съвкупност от средства и методи на теоретически обосновани процеси на обучение и възпитание, позволяваща успешно реализиране на поставените образователни цели. Педагогическата техно-

логия предполага съответстващо научно проектиране, при което тези цели се задават достатъчно еднозначно и съхраняват възможността за обективни поетапни измервания и крайни оценки на постигнатите резултати [4]. Руският педагог В. П. Безпалко определя педагогическата технология като проект на определена педагогическа система, реализирана на практика. В този термин авторът включва всички последователни мероприятия с учебно-възпитателен и управленчески характер [1]. Подчертава се, че използването на педагогическите технологии не се свежда само до приложение на нови информационни технологии на базата на компютърната техника и други педагогически средства за повишаване ефективността на образователния процес. Разделянето на новите педагогически технологии от информационните технологии обаче е невъзможно. Само използването им във взаимодействие позволява реализиране на актуалните образователни цели и задачи на дистанционната форма на обучение. Б. С. Гершунский определя педагогическите технологии като непрекъснато движение на взаимно свързани между себе си компоненти, етапи, състояния на педагогическия процес и действия на неговите участници [2].

След множеството споменати определения, под педагогическа технология може да се разбираме съвкупност от средства и методи за възпроизвеждане на теоретически обосновани процеси на обучение, позволяващи осъществяването на учебния процес и успешно реализиране на поставените образователни цели и задачи. Следва да се подчертае, че при дистанционното обучение за разлика от традиционните форми, спецификата на организация на учебния процес има определяща роля. Често с дистанционното обучение се свързва използването на разнообразни информационни компютърни технологии на разстояние, при което се намалява значението на другите компоненти и преди всичко водещата роля на преподавателя. За това свидетелстват практиките на дистанционните курсове, в които студентът получава на диск записани лекции или семинарни занятия по избрана специализация и с това процесът на обучение на учебното заведение с учащите се изчерпва. В дадения случай се залага основно на самостоятелното усвояване на материала, а контролните тестове, показателите за образователни постижения „отсъстват” в повечето случаи, не са включени в

предоставена учебна програма. При такива обстоятелства не може да се говори за дистанционно обучение, а само за самостоятелна работа. Ролята на преподавателя има доста по-специфични функции, отколкото при традиционното преподаване. Той продължава да бъде водещ предимно чрез контрола и оценката. Без участието на преподавателя не може да осъществи хармонично съчетание и ефективно приложение на необходимите образователни компоненти, както и обективно оценяване качеството на педагогическите технологии в системата на ДО.

В педагогическата литература [3] са представени три групи показатели, които характеризират качеството на образованието:

- показатели за качеството на образователното съдържание;
- показатели за качеството на учебните технологии;
- показатели за качеството на образователните резултати.

Всяка от тези групи съответства на определени показатели за качество, осигурява организацията и провеждането на учебния процес. В основата на концепцията на образователното съдържание са учебните планове и програми, които са базови показатели за качеството на предлаганите образователни услуги. Те трябва да съответстват на общоприетите стандарти на професионалното образование, както и на съвременното състояние на предметните области и дидактически изисквания. Групата за качеството на учебните технологии включва такива показатели за качество като съответствие на учебното съдържание, утвърдено в учебната програма; съответствие на обема на материала по установените норми; съответствие на съдържанието на учебника с неговата форма; степен на пълнота и съвременност на материала; оптимален обем на учебния материал, както и необходимия инструментариум за провеждане на самоподготовката. Към самотестирането може да се отнесат експертните оценки както на методическо, съдържателно, така и на технологично равнище на усвояване на учебния материал. Към групата на показателите за качеството на образователните резултати се включват контролни работи, които влияят на такива показатели за качеството на процеса на обучение като: степен на достъпност при диалог с преподавателя; удобна форма за общуване в комуникативните структури: „преподавател-студент” и

„студент-студент”, а също позволява да се разкрие обективността и пълнотата на проверката и оценката на знанията на обучаваните при провеждане на контролни дейности (изпитни сесии, текущо оценяване, защита на курсови и дипломни работи). При това се изисква осигуряване на необходимия хардуер: програмите и средствата на всеки етап на учебните занятия и курсовото проектиране. Към тази група показатели за качеството на ДО се отнасят технологиите на обучение под ръководството на виртуални преподаватели, в ролята на които действат интелектуални обучаващи системи. Тук определящи стават показатели за качеството на електронните учебници; възможността за провеждане на видеоконференции и учебни семинари-онлайн. Такива показатели са например възможност за производство на подсистеми, съдържащи характеристиките на средствата за разработване на електронни учебници и учебни пособия, наличието и производителността на оборудването за производство на копия на хартиен носител, видеокурсове, CD-ROM устройство (компакт-дискове).

В обширна статия руският педагог В. И. Киян представя методически способи за оценяване чрез показатели за качество на ДО. Той разделя компонентите за качеството на обучение на количествени и качествени. Към количествените отнася броя на обучаваните, получаващи знания (обхват): количество знания, обем знания. В качествените компоненти авторът включва: универсалност на знанията, достъпност на знанията, приложение на знанията на практика; алтернативно възпроизвеждане на знанията от обучаващите се; получаване на знания чрез самостоятелно учение; готовност за приложения на знанията; мултиплициране чрез обучаване на други лица [3].

В разработената система за оценяване на качеството на ДО В. И. Киян представя и система от други видове показатели за качество. Показателите за съответствие на учебните планове със съществуващите стандарти на професионално образование и съвременното състояние на предметните области могат да бъдат оценени положително, ако в учебния план за ДО има всички дисциплини с държавните наименования, съответстващи на стандарта за професионално образование. От представените учебни програми експертите установяват необходимия обем на дистанционно изучаваните дисциплини.

Показателят за капацитета на мрежата за предаване на данни се определя от норма, която зависи от броя на обучаваните студенти, от интензивността на използвания интернет, от скоростта на обмяната на данни по веригата. При отчитане установената за всеки конкретен случай характеристика на мрежовия капацитет, необходимо е да бъде идентифициран праг, под който не се допуска ДО.

Важен показател за оценяване качеството на ДО е параметърът, показващ достъпността на преподавателя. Оценката на този показател определя честотата и продължителността на сесиите на проведените консултации на студентите с преподавателя. Използването на телекомуникационната технология определя показателя за качество като удобна форма на общуване „преподавател-студент” и „студент-студент”. Оценките на този показател са: скорост и ефективност на отговора на въпросите в зависимост от графика за консултациите, от режима на конферентната връзка, от учебните семинари-онлайн и др. За положителна оценка необходимо условие е наличието на електронна поща. При използване на теле-аудио, видео конференции, онлайн-семинари и други форми на обучение, рейтинговата скала за оценяване качеството на ДО представя повисоки резултати.

Показателят за обективност и пълнота на знанията на обучаваните при проведени контролни мероприятия се оценява положително при съответствие съдържанието на контролните задачи с утвърдените учебни програми по дисциплините. Оценките на показателя за осигуряване цикъла на лабораторните работи и курсово проектиране на необходимите програмни средства ще бъдат положителни при предоставяне на обучаваните на виртуални лаборатории и съответстващи програмни продукти за постигане на оптимална информираност. Експертът установява колко съвременни и адекватни в конкретния случай са приложенията на усвоените знания в професионалното образование при изпълнение на поставени учебни задачи. Важен показател за ДО, представен от В. И. Киян, е характеристиката на инструменталните средства за разработка на електронни учебници и учебни пособия. Показател за положително оценяване е наличието на инструменти, изпълняващи необходимите функции като: редактиране на медийни тестове и дидактически материали, създаване на аудио-и видеофрагменти, кон-

вертиране (сваляне от Интернет-Download File) на популярни формати за оформяне на учебни материали. При оценяване качеството на програмните продукти и базата данни на ДО основни показатели на техните оценки стават степента на постигнатите с помощта на тези средства образователни и възпитателни цели, обозначени в базовите документи на учебната институция. Авторът подчертава, че показателите за качеството на програмните продукти и тяхното оценяване е твърде трудно и в системата на ДО тези стандарти се променят фрагментарно и епизодично.

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Непрекъснатото разширяване сферите на приложение на дистанционните технологии в процеса на обучение води до бързо развиване на сектора на ИТ (информационните технологии), повишава потребността на учащите от постоянно овладяване на нови професионални умения и компетенции. С интегриране на нови методи и инструментариуми за оценяването им се постига оптимизиране на качеството на педагогическите технологии в системата на ДО. Очевидно дистанционното обучение има бъдеще поради своята мобилност и гъвкавост в условията на изменящи се технологични възможности, образователни изисквания и стандарти. Разработените системи за управление и контрол на качеството на ДО изисква те да се основават на цялостни дидактико-методически, организационно-управленчески и други аспекти за формиране на техните качествени критерии и количествени показатели. Независимо от сложността и многоаспектността на понятието „показатели за качество на обучението“, тези системи участват и в разработване на алтернативни идеи и стратегии за развитие на педаго-

гическите технологии не само в ДО, но и във всички други образователни практики.

### ЛИТЕРАТУРА

1. **Беспалько 1989:** Беспалько, В.П. Слагаемые педагогической технологии. М., 1989.
2. **Гершунский 2003:** Гершунский, Б. С. Образовательно-педагогическая прогностика. М., Теория. Методология. Практика, 2003.
3. **Киян 2012:** Киян, И. В. Оценка качества педагогических технологий в системе дистанционного обучения. - [www.gae.ru](http://www.gae.ru)
4. **Концепция 2002:** Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года. Утверждена Приказом Министерства образования РФ от 11.02.2002, №393.
5. **Международные конференции 2011:** Международные научные конференции ЮНЕСКО: Системные признаки педагогической технологии - [www.moluch.ru](http://www.moluch.ru). Пермь, 2011.
6. **Недкова 2012:** Недкова, А. Образователен дизайн на обучението по „Технологично обзавеждане на хотела и ресторанта“. Монография. Габрово, Екс-прес., 2012.
7. **Петров 1998:** Петров, П. Дидактика. С., Веда Словена – ЖГ, 1998.
8. **Професионална педагогика.** М., 1997.
9. **Сластенин 2000:** Сластенин, В. А. О моделировании образовательных технологий. - *Наука и школа*, 2000, кн.4.
10. **Трайнев 2008:** Трайнев В. А., В.Ф. Гуркин, О.В.Трайнев. Дистанционное обучение и его развитие. Обобщение методологии и практики использования. М., 2008.

Представена за печат на 30. 09. 2012г.

**РАБОТА С НАРОДНИ ПЕСНИ И ПРИКАЗКИ В УСЛОВИЯ НА РОМСКИ  
БИЛИНГВИЗЪМ В НАЧАЛНОТО УЧИЛИЩЕ**

Маргарита Терзиева

**USE OF FOLK SONGS AND TALES UNDER CONDITIONS OF ROMA BILINGUALISM IN  
PRIMARY SCHOOL**

Margarita Terzieva

e-mail: mater@abv.bg

**ABSTRACT**

*The paper summarizes the experience gained during the author's collaboration with primary teachers with relation to the appreciation of folk songs and tales under the conditions of group or mass Roma bilingualism.*

**Key words:** *bilingualism, language and literature teaching*

В началната училищна степен децата билингви – независимо от етническият им произход – обикновено идват с по-ограничен речников запас от думи на официалния език в сравнение със съучениците си от българския етнос. Причините са много и от различен характер: отсъствие или слаба подкрепа на двуезичната семейна среда; краткият престой в подготвителна група; обкръжение, което не предоставя възможности за общуване на българския език, и др. Това ни насочи към езиковия потенциал на фолклорните жанрови форми, които могат да изиграят катализираща роля по отношение овладяването на българския език. Сред тях открояваме народната песен и народната приказка, защото те отговарят най-пълно на възрастовите и индивидуалните поведенчески нагласи за възприемане на 7 - 10-годишните ученици.

**Народна песен**

Учителят, работещ в билингвална среда, търси методи и похвати, които да осигурят бързо и оптимално овладяване на официалния език. Урокът по литература има съществена роля за овладяване на българския език и за развитието на устната свързана реч у децата билингви. Така например изучаването на народни песни – нова жанрова форма в часовете по литература във втори клас, крие

значителен потенциал за овладяване на речта в следните аспекти:

Народните песни се заучават лесно наизуст от деца, слабо владеещи говоримата българска реч, защото при тях съществува ритмична структура; чрез тях малките ученици получават готови езикови конструкции и словосъчетания. Самочувствието им се повишава от това, че могат да си служат свободно с тази реч, рецитирайки текста на песента.

Народните песни съдействат за развитие на четивната техника поради стихотворната организация на речта, която предоставя по-къс ред в техническо отношение.

Повторенията в народната песен водят до затвърдяване на получените нови езикови знания.

Тези наши предположения са потвърдени от анкета с учители, работещи в билингвална среда. В нея се съдържа въпрос, който очертава следните тенденции: Считате ли, че народните песни, поднесени като текст на ученици билингви, биха подпомогнали езиковото им развитие?

Предложени са следните възможни отговори:

а) да, защото народните песни имат богата художествена лексика;

б) да, защото повторенията в народните песни водят до затвърдяване;

в) да, защото за (ромския – в региона) етнос мелодичността и напевността са вид „естетически провокатор“ за запомняне на текста;

г) не, защото билингвалните деца трудно възприемат българския език в песенна форма;

д) друго мнение.

Получените мнения на учителите ранжираме според техния собствен избор в низходящ ред:

-68% от тях считат, че повторенията индиректно ще помогнат за обогатяване на речника, защото са изпитан езиково-литературен способ; т.е. затвърдяването на понятията задължително ще ги въведе в ограничен езиков запас на билингвалните ученици;

-54% са на мнение, че екстралингвистичните средства ще доведат до обогатяване семантичната страна на речта, защото представителите на този етнос са емоционални и впечатлителни, което ще улесни разширяването на езиковия им запас;

- 40% са убедени, че богатата художествена лексика ще способства за езиковото развитие на билингвалните ученици;

- 14% се съмняват във възможността народните песни да допринесат за езиковото развитие на тези ученици, защото те трудно възприемат българския език, дори и и поднесен в песенна форма, но са категорични, че тези ученици не бива да се лишават от контакт с българското народно творчество;

-2,8% от анкетираните смятат, че наличието на архаизми и диалектизми в текстовете на народните песни ще се превърне в допълнителна езикова бариера за възприемането им, затова не препоръчват работата с тях.

Работата с билингвални ученици върху текст на народна песен потвърждава нашето допускане за обогатяване езиковата култура на децата от етносите, като езиковият пласт задължително кореспондира с литературния. Така например при работа с народната песен „У Недина слънце грее“ във втори клас на ученици в клас с масов билингвизъм са зададени следните въпроси и задачи:

На кого прилича момата от народната песен?

Направете описание на момата.

Довършете словосъчетанията.

При отговора на въпроса „На кого прилича момата от народната песен?“ са дадени в тестова форма следните варианти:

а) на слънце;

б) на месечина;

в) на звезда.

Около 70% от анкетираните ученици са посочили верния отговор „слънце“, който чрез отрицателно сравнение описва красотата на българската девойка. Останалите около 30% са избрали отговора „звезда“, продиктуван от многозначността на думата и разбирането, че красивата жена е един вид „звезда“ – част от днешното комерсиално разбиране за красота.

Задачата „Направете описание на момата“ има за цел да провери употребата на думи от българската народна художествена лексика, т.е. употребата на постоянни епитети. Най-голям брой избори има словосъчетанието „снага самодивска“ (88%), вероятно защото учениците са получили допълнително обяснение от учителя; с по-малък брой избори са „очи еленови“ (81%) и „зъби бисерови“ (57%). Фактът, че изборите надхвърлят 50%, показва ползата от повторението и обяснението на езиковите речеви единици.

Задачата „Довършете словосъчетанията“ има както литературна, така и езикова насоченост: учителят проверява уменията за съгласуване на съществително и прилагателно име – езиков материал, който се изучава във втори клас. Използването на сравнение „размива“ строгото изискване за пълно съвпадение, но обясненията на учениците помагат да се формира следната езикова картина:

Момата е красива като: звезда, принцеса, пеперуда – 70%;

Момата е работлива като: мравка - 23% (няма друг посочен отговор, а и изборите са ограничени по брой).

Момата е засмяна като: месечина, звезда, маргаритка – 100%.

Използването на метафорични отговори показва определен ръст на езиково-литературните знания на учениците. Известна ограниченост има само при сравнение, свързано с трудолюбието – може да се предположи, че даденото качество не се цени високо у конкретния етнос.

Извършеното изследване показва, че езиковият запас на учениците билингви се повишава отчасти при работа с народна песен. Обогатяването на речника е свързано с навлизането в него на художествената лексика на фолклорната лирика и въвеждането ѝ в

активния речник. Обяснението на архаизми и диалектизми от текста също има определен познавателен ефект.

### **Народна приказка**

Безспорен факт е, че фолклорният приказен хрестоматиен репертоар, адресиран към деца от 7-10 годишна възраст, се нуждае от обновяване. Наред с творби от българския фолклор с оглед възпитаването на етническа толерантност към тях следва да прибавим и приказките на етносите, чиито майчин език се изучава в България. Етическата опозиция добро – зло, реализирана чрез различни важни теми, в крайна сметка води до уважението към другия, с когото ни свързват на пръв поглед различни, а всъщност еднакви ценности. Детето придобива познания и умения да възприема другостта, различното - това е пътят тези умения да прераснат в толерантност.

До известна степен тази гледна точка намира отражение в учебниците по литература за втори, трети и четвърти клас (одобрените от МОМН са 13 на брой), където са налице следните произведения:

-турски народни приказки - 7 сюжета в 8 учебника за втори, трети и четвърти клас;

-ромски приказки – 5 сюжета в 6 учебника за втори, трети и четвърти клас;

-арменски приказки – 4 сюжета в 3 учебника за втори и трети клас;

-еврейски приказки – 2 сюжета в 2 учебника за трети и четвърти клас.

Тази непълна представителност се дължи на избора на авторите на учебниците по литература за съответния клас, които слагат знак за равенство между отделните етноси и несъзнателно отдават предпочитания на едни за сметка на други. Единственият учебник, в които битуват едновременно приказките на всички етноси, чийто майчин език се изучава, е този на „Анубис” за трети клас.

При работа с приказка на даден етнос, наред с утвърдените методически похвати учителят следва да прилага и специфични подходи, продиктувани от работата върху конкретната творба:

Въвеждане на сродни по тематика елементи от чуждоезиковия фолклор (гатанки, пословици и поговорки, песни, неприказна фолклорна проза и др.). Съпоставени с родния фолклор, те разкриват черти от националната менталност и допринасят за сближаването на различни типове култури, различни типове светоусещане.

Съпоставка на един и същ приказен сюжет като текст, битуващ във фолклора на различни етноси - подобна съпоставка развива аналитични езиково-литературни умения.

Дискретен подход към приликите и различията в приказните модели – това е доминиращ подход при работа с приказките на етносите, особено ромските. Прави впечатление, че героят в ромските приказки много често е наречен „ром” - няма приказки на други етноси, в които да се споменава етническа принадлежност – тя се подразбира. Ромите са малцинство и затова у тях се е усилило чувството за солидарност. Освен това думата „ром” е идентична със значението на думата „човек”. Като цяло приказният модел е един и същ, но сюжетите са тъждествени и комбинирани с приказки на други етноси. Това има своето обяснение – ромите са разпръснати в различни области на България - живеят заедно и с турци, и с българи. Различията се дължат на различния бит на общностите.

Интервю с приказен герой – въображаем диалог с персонаж, носител на определена идея; този подход помага да се разкрият мотивите му; въпросите, зададени от учителя или учениците, целят едно – трябва да се стремим да разбираме другия, да се научим да виждаме доброто у всеки човек, да положим усилия да погледнем ситуацията от гледна точка на другия.

В план-конспекта на една ромска приказка, възприета и анализирана в условия на групов билингвизъм, ще отразим тези специфични похвати, като маркираме с италики задачите за езикова работа или поднесената в езиково-литературен план информация.

### **Силата на хляба**

#### **(преразказана ромска приказка)**

#### **Урок по литература за втори клас**

Цел: Естетическо възприемане на фолклорна творба

Задачи:

Възпитаване на етническа толерантност

Запознаване с ценностната система на ромския етнос

Обогатяване на речника с термини и понятия, свързани с начина на живот и бита на ромите

Ход



Попълване на кръстословица:

Има къща на гърба си, носи я от сутрин до вечер. (охлюв)

На студа се радва, големее, а на слънцето линее. (лед)

Бяло пухкаво юначе, сложиш ли го в шепи – плаче. (сняг)

Пълен таван с тесли. (зъби)

- Коя дума се получи? (хляб) Каква е ролята на хляба в нашия живот? А в приказките? – средство за оцеляване, за добиване на вълшебна сила.

- Днес ще се запознаем с ромската приказка „Силата на хляба“, преразказана от Йосиф Нунев. Слушайте внимателно.

- Прочетете самостоятелно приказката и отговорете на въпросите в учебника: Защо ромът се съгласил да стане цар? Какво е нужно според него, за да живее по царски?

- *Открийте в текста думата или израза, който означава:*

*средство за прехрана –*

*средство за придвижване –*

*дом на колела –*

- Какво разбрахме от този текст за ромите? – че нямат постоянно местоживееене, пътуват непрекъснато, стремят се да осигурят прехрана за децата си.

- Защо приказката е озаглавена така? – защото това е най-важното, което ромите искат за себе си и близките си; не случайно ромът пита първо за хляба.

Коментар на илюстрацията в учебника; чрез устно словесно рисуване учениците описват представата си за героя.

- Нека да прочетем приказката по роли (2-3 изразителни прочита).

- Как тълкувате народната мъдрост „Никой не е по-голям от хляба“ – хлябът е една всекидневна потребност и нейното удовлетворяване прави живота на ромите спокоен, дава им възможност да мислят и за други свои нужди. Те са музикален народ, обичат песните и танците; работят като ковачи и железари, изработват от дърво и глина различни изделия.

- Дали ромът би бил справедлив управник? – може би, защото той не желае на всяка цена да управлява, царската корона за него не означава лично облагодетелстване.

- *На дъската съм записала две ромски пословици. Препишете тази от тях, която е свързана с поведението на героя от приказката:*

*Който не е бил гладен, не знае колко е сладък хлябът.*

*Който няма хляб, е беден. Който няма разум, е бедняк сред бедните.*

Задачи за самостоятелна работа:

**Разшифровайте имената на ромските общности у нас и научете с какво се прехранват:**

10,6,17,12,9,9 – кошничарство, железарство

11,1,17,5,1,17,1,25,9 – глинени изделия

17,9,5,1,17,9 – дървени изделия

**Открийте ромските пословици. Коя от тях ще свържете с приказката. Защо?**

*С - т - т н - г л - д н - - н - в - р в - .*

*С х л - б - н - с - п р - в - ш - г - .*

*С е д н - т - х л - к - щ - н - с т - в - .*

*Приличат ли си тези пословици с българските?*

**Препишете първия куплет на химна на ромите, като отстраните допуснатите правописни грешки:**

*Патувал сам, патувал сам по дълги пътищата.*

*Срещал съм щасливи цигъни.*

*Цигъни, откаде идвате*

*с шатритеси по щасливите пътищата?*

Проверка на самостоятелната работа в края на часа.

В условия на групов билингвизъм ползата от подобен тип задачи е двойка: учениците от ромския етнос обогатяват представата си за културните традиции и фолклора на предците, а учениците от българския етнос получават синтезирана художествена и научнопопулярна информация, която би могла да им помогне да преодолеят предразсъдъците и да подхождат добронамерено към традиции и култура, различни от техните.

\*\*\*

Работата с народни песни и приказки в условия на групов и масов ромски билингвизъм е средство както за литературното, така и за езиковото развитие на учениците от началните класове. Тяхната интеграция и социализация се реализира полесно чрез общуване с родния и националния фолклор, с търсене на пресечните точки помежду им. Посланията на фолклора са мост и гаранция за спойка на етносите в единна общност.

## ЛИТЕРАТУРА:

1. Капинова, Е. Деловите игри в обучението по професионално общуване. Колеж по туризъм. Бургас. 2000. 119 с.
2. Капинова Е. Мястото на приказката в игровата дейност на децата в предучилищна възраст при обучението по чужд език. - *Трета научно-практическа конференция с международно участие „Водим бъдещето за ръка”*, Ловеч, 2010, с.155-157.
3. Капинова Е. Русская сказка в обучении иностранном (русскому) языку дошкольников и учеников младших классов. *Научный журнал. Interra 7*. Berlin, Praha, Sofia, Wroclaw. 2011. с.67-74.
4. Кючуков, Хр. Българската празнично-обредна система при обучението на ромските деца. С., 1997.
5. Кючуков, Хр., Д. Димитрова. Обучението по четене на ромските ученици във втори клас. – *Начално училище*, 2009, кн.6, с.28-45.
6. Терзиева, М. Народната песен – средство за овладяване на български език от ученици роми във втори клас. – *Нови изследвания в ромологията*, С., 2009, с.158-166.
7. Терзиева, М., Е.Капинова Приказките на различни етноси и народи в езиково-литературното обучение на децата от 3 до 10-годишна възраст. Г., 2011.
8. Янакиева, Й. Народната песен – средство за усвояване на български език в часовете по литература с ученици билингви във втори клас. Дипломна работа за получаване на образователна степен „магистър“, защитена под научното ръководство на доц. дпн М.Терзиева. Б., Университет „Проф. д-р Асен Златаров“, 2007 (ръкопис).

## УПРАВЛЕНИЕ НА СПОРТНАТА ДЕЙНОСТ В ДОПЪЛНИТЕЛНИЯ ЧАС ПО ФИЗИЧЕСКО ВЪЗПИТАНИЕ

Георги Димитров

## MANAGEMENT OF SPORTS ACTIVITIES IN THE ADDITIONAL PHYSICAL EDUCATION LESSON

George Dimitrov

E-mail: [dgad@abv.bg](mailto:dgad@abv.bg)

### ABSTRACT

*The present work studies the sports activity carried out in the additional physical education lesson. The organization of the third physical training and sports lesson is presented. Marketing research has determined the positive and negative aspects in sports training and sports competitive activity in schools.*

**Key words:** *sports activity, training activity, competitive activity, management*

### ВЪВЕДЕНИЕ

За възпитанието на подрастващото поколение голямо значение има спортната дейност в допълнителния час по физическо възпитание. Той съдейства за повишаване на успеваемостта на спортната техника, разширява и задълбочава знанията, развива спортните способности и удовлетворява интересите на децата. Според Попов, „за провеждане на заниманията с групи в допълнителния час по физическо възпитание се използва училищната спортна база по предварително съставен график”. [Попов, 1989, с.106] Управлението на спортната дейност в допълнителния час по физическо възпитание е изборно-задължителна форма. Целта е да се осигури за всички ученици допълнително занимание с физически упражнения в седмичния учебно-възпитателен режим на училището с цел да се постигне по-висока обща работоспособност на учениците. Според Матеева, „основното предназначение на формата „допълнителен час по физическо възпитание” е да създаде възможност за системни спортни занимания.” [Матеева, 1990, с.98] В съдържанието на спортната дейност в допълнителния час по физическо възпитание се включват различни спортове, които имат индивидуален и групов

характер. При подбора на упражненията трябва оптимално да се постига всестранно въздействие върху организма на децата. Според Михайлова, „структурата на заниманията е същата както на занятието по физическо възпитание, но се различава съществено от него преди всичко по застъпления учебен материал и по начина на организация.” [Михайлова, 1990, с.262] Преподавателят по физическо възпитание и спорт трябва да е запознат с цялата документация за провеждане на заниманията с групи в допълнителния час по физическо възпитание. Според Димитров, „днес задачата на допълнителен час по физическо възпитание е създаване на необходимите условия (организация, методика и управление) за провеждане на спортната дейност в училищата, т.е. да се систематизират теоретичните разработки обосноваващи необходимостта, съдържанието и организацията на свободното време на подрастващото поколение.” [Димитров, 2012, с.6] Мениджмънтът на човешките ресурси се осъществява в условията на влиянието на сложен комплекс от външни и вътрешни фактори за училищните институции. Според Банков, „кадровото осигуряване е един от основните структурообразуващи функционал-

ни елементи на системата на управление на физическата култура. Спортният специалист трябва непрекъснато да се усъвършенства.” [Банков 2005, с.133]

### ОБЕКТ, ЦЕЛ И ЗАДАЧИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Обект на изследване за изследователския екип бяха децата от ЦДГ (предучилищна възраст) и учениците от началните и средните училища, гимназиите и техникумите на територията на община Бургас. Ето някои от тях, обхванати в научната разработка: ЦДГ „Слънце”, ОУ „П. Р. Славейков”, ОУ „Братя Миладинови”, СОУ „Иван Вазов”, СОУ „Йордан Йовков”, РЕГ „Васил Левски”, АЕГ „Гео Милев” и др.

Целта на тази научна разработка беше: изследване на организацията и управлението на спортната дейност в допълнителния час по физическо възпитание.

Изследователският екип си постави следните задачи:

1. Изследване и анализиране на организацията на спортната дейност в допълнителния час по физическо възпитание. Документация за третия час по физическа култура.

2. Изследване и анализиране методическата и тактическата подготовка на групите по вид спорт. Управление на спортната дейност в учебните заведения.

3. Създаване на съвременен модел за организация и управление на спортната дейност в допълнителния час по физическо възпитание.

### ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Организацията на изследването премина през следните три етапа:

а) подготвителен етап - създаване на подходяща документация за събиране на данни, дневници, анкетни карти, научноизследователски план;

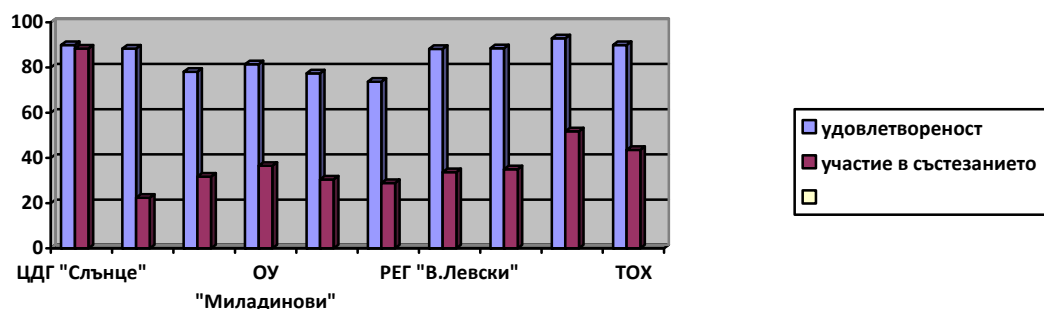
б) изследователски етап - осъществяване на самото изследване на територията на община Бургас с различни методи;

в) заключителен етап - математически изчисления, графики, фигури, таблици, изводи и предложения.

Научноизследователският екип в своята работа използва следните методи: а) контент-анализ; б) анкета; в) интервю; г) наблюдение; д) експеримент; е) математико-статистически.

### РЕЗУЛТАТИ И АНАЛИЗИРАНЕ

Изследователският екип проведе изследване по шест показателя на деца и ученици от шест учебни заведения (ЦДГ, ОУ, СОУ, гимназии и техникуми) на територията на град Бургас. Показателите са следните: а) брой на преложените спортове; б) брой на съставените групи; в) оценка на провежданите занятия; г) оценка за подготовка на участниците; д) удовлетвореност от провежданите занятия; е) участие в спортни състезания. Резултатите от последните два показателя са показани на фиг. 1:



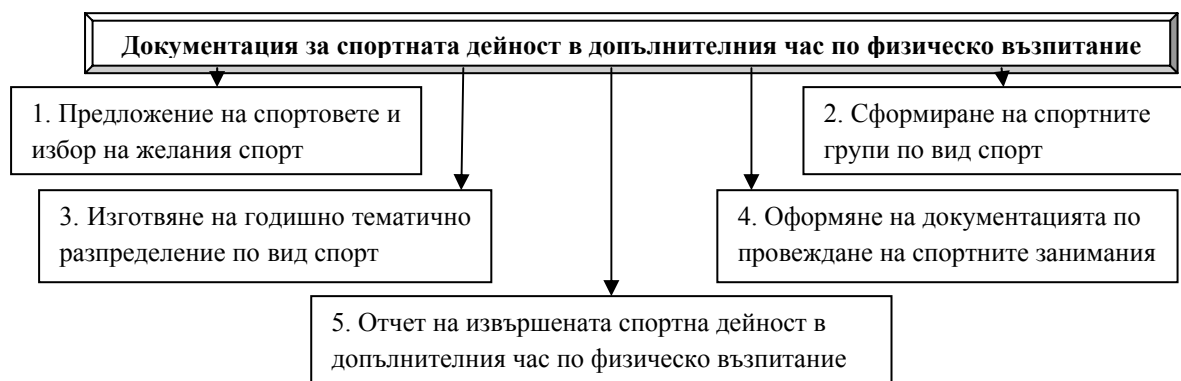
Фиг. 1 Удовлетвореност на децата от третия час и участието им в спортни състезания

Получените резултати очертават следната картина. Удовлетвореността на участниците от организацията и управлението на спортната дейност в допълнителния час по физи-

ческо възпитание е в границите от 73,7% до 90,0%. Участието на учениците в спортни състезания е много малко, т.е. в границите от 21,8% до 51,8%.

В края на учебната година преподавателите по физическо възпитание предлагат на учениците спортове, които ще спортуват в допълнителния час през следващата учебна година. Сформират се групите по желаните спортове.

Необходимата документация за тази дейност и нейната последователна подготовка е посочена на фигура 2

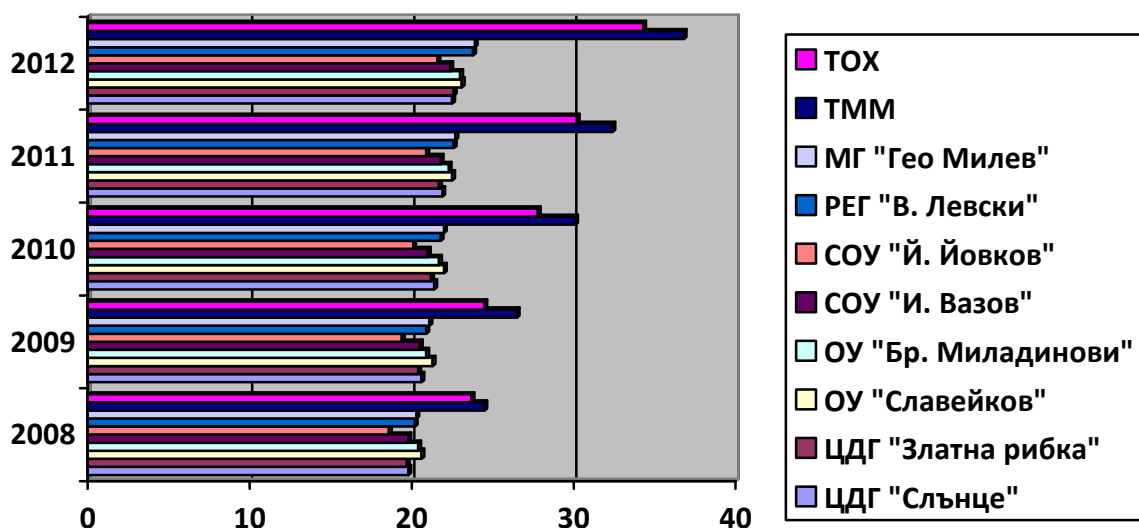


**Фиг: 2. Спортна документация за допълнителния час по физическо възпитание**

При формиране на групите по вид спорт е необходим списък и подпис на ученика. Преподавателят изготвя годишно тематично разпределение по вид спорт. Тематичните единици са на базата един учебен час. Определя се денят, часът и мястото за провеждане на третия учебен час. Изготвя се график (фамилия на преподавателя, спорт, ден, час, място на провеждане). Цялата документация

се представя пред директора за одобрение. В края на учебната година преподавателят представя отчет за извършената работа пред директора.

Научното изследване обхваща спортната дейност на учениците, посещаващи третия час по физическо възпитание. Получените резултати са показани на фиг: 3.



**Фиг: 3 Участие на учениците в спортно-състезателната дейност**

Участието на учениците в спортно-състезателната дейност постепенно се увеличава в годините (2008 - с 2,4%; 2009 - с 3,2%; 2010 -

с 4,8%; 2011 - с 5,5%; 2012 - с 6,3%). Най-голямо е участието на учениците от техникумите (увеличение средно с 2,56), следвани

от гимназиите (увеличение средно с 2,30). Подготовката на учениците се повишава. Тяхната техническа и тактическа подготовка се повишава при посещението в допълнителния час по физическо възпитание.

### ИЗВОДИ

Удовлетвореността на участниците от организацията и управлението на спортната дейност в допълнителния час по физическо възпитание е в границите от 73,7% до 90,0%. Това е показател за повишеното качество при провеждане на тези занимания.

Участието на учениците в спортно-състезателната дейност постепенно се увеличава в годините. При детските градини процентният резултат е най-нисък – 1,3%, при основните училища този процент малко се повишава – 1,8%; най-висок е при техникумите – 3,3%.

Изследователският екип предлага съвременен модел за организация и управление на спортната дейност в допълнителния час по физическо възпитание. Необходимата документация за тази дейност и нейната последователна подготовка се изразява в пет последователни фази. а) предложение за спортовете и избор на желан спорт; б) сформирани на спортните групи по вид спорт; в) изготвяне на

годишно тематично разпределение по вид спорт; г) оформяне на документацията по провеждане на спортните занимания; д) отчет на извършената спортна дейност в допълнителния час по физическо възпитание.

### ЛИТЕРАТУРА

**Банков 2005:** П.Банков. Управление на спорта в свободното време, София, ИНС, 2005. *(цитиране на монография)*

**Димитров 2012:** Г. Димитров, Мениджмънт на спортната дейност в началното училище. Сборник. Б., Университет „Проф. д-р Асен Златаров”, 2012. *(конференция)*

**Матеева 1990:** Н.Матеева, Б. Маринов, Ц. Дражева. Теория и методика на физическото възпитание, С.,НСА – ЕЦНПКФКС, 1990. *(цитиране на монография)*

**Попов 1989:** Ив.Попов, Т. Николов. Методика на физическото възпитание. С., Просвета, 1989. *(цитиране на монография)*

**Попов 1990:** Ив.Попов, С. Михайлова, М. Глушкова. Теория и методика на физическото възпитание в детските градини. ПУ „П. Хилендарски”, 1990. *(цитиране на монография)*

Предадена на 08.10.2012 г.

ПОДВИЖНИТЕ ИГРИ В НАЧАЛНА УЧИЛИЩНА ВЪЗРАСТ – ОСНОВЕН  
ФАКТОР ЗА ФОРМИРАНЕ НА ДЕТСКАТА ЛИЧНОСТ - I ЧАСТ

Дечко Игнатов

MOBILE GAMES IN SCHOOL AGE - A MAJOR FACTOR IN SHAPING  
A CHILD'S PERSONALITY – PART 1

Dechko Ignatov

ABSTRACT

*A brief theoretica formulation on the issue of the effect of active games on the motive and intellectual formation of students in the primary school has been attempted. Description of the term "Intellect" has been provided – a review of the specific features of visual and figurative thinking that characterizes the primary school thinking has been made, as well as a psychological and pedagogic description of active games including running, jumping, casting and counteraction has been made, as included in the syllabus for the primary school pupils.*

**Key words** - *Intellect, visual and figurative thinking, psychic development, motive formation.*

Една от основните задачи на обучението е формирането личността на ученика. Това е процес, който може да бъде представен като движение на личността в системата на обществените отношения. Това движение се извършва посредством човешките дейности. Чрез тях човек възприема дразненията и въздействията на околната среда и ги заменя с оглед на своите потребности и нужди. Дейностите на човек са много разнообразни, но три от тях са основни, с фундаментално значение за неговото развитие - игра, учение и труд. През различните периоди от живота на човека всяка една от горепосочените дейности изпълнява важни функции в неговото развитие.

Първата дейност, в която се включва човек след раждането си, е играта. Тя съдържа в себе си основните елементи, присъщи на дейностите, доминиращи през по-късния период от развитието на човека - учение и труд.

В началната учебна възраст се усвоява учебната дейност и се формира като водеща. Наред с учението значително място продължава да има и играта. Между средствата на физическото възпитание подвижните игри са заемали важно място. Причината е в тяхното богато двигателно и емоционално съдържание.

Чрез тях се развиват и усъвършенстват физическите качества и координационните способности на децата, укрепва се тяхното здраве, калява се волята им, активират се умствените им процеси, повишава се жизнената дейност на детския организъм. В играта децата се учат точно да възприемат околната среда, да определят разстояния, бързо да се ориентират в обстановката. Разнообразните упражнения и движения активират дишането, кръвообръщението и обмяната на веществата, което се отразява благотворно върху работещите мускули, органи и системи.

С помощта на подвижните игри могат успешно да се решават както образователни, така и възпитателни, и оздравителни задачи. Игрите с възпитателен характер включват предимно упражнения за развиване на физическите качества /бързина, сила, издръжливост, ловкост и гъвкавост/ и на волеви/ смелост, решителност, съобразителност, честност, взаимопомощ/. Игрите, с които се решават образователни задачи, са наситени с движения за коригиране на телесната стойка, за укрепване на дадени мускулни групи и други подобни.

Веселото настроение, което съпровожда всяка подвижна игра, оказва положително въздействие върху нервната система на дете-

то. Подвижните игри са също добро средство и срещу умората, която е в резултат на интензивната умствена дейност или дълго престояване в седнало положение.

Физическите упражнения, които са включени в подвижните игри, съдействат за физическото и психическото укрепване на децата.

#### **Произход и развитие на игрите в исторически план**

Игрите като обществено явление са част от необходимата подготовка на младото поколение за живота на възрастния. Зародишът им е в първобитното изкуство, чиито първи следи датират от епохата на палеолита, т.е. 20-10 хил. години до новата ера. Както в изкуството, така и в игрите образно се отразява действителността. Подобно на него играта е народно творчество и по същия начин, както в песните, в нейното съдържание се отразяват битът, нравите, обичаите, моралът, идеите и стремежите на народа. В игровата постановка се претворяват събитията, преживяванията на хората, техните характери, обществени отношения. В едни случаи тя е изградена върху реални факти от живота, в други е плод на човешката фантазия и мисъл. Формата, съдържанието и развитието на игрите се намират в тясна връзка и зависят от условията на обществения живот.

Животът на първобитния човек протича главно в търсене на храна. По пътя на подражанието младото поколение усвоява сръчностите и уменията на по-старите, като по този начин се готви за бъдеща трудова дейност. Постепенното осъзнаване на необходимостта от упражняване довежда и до съзнателното игрово възпроизвеждане на трудовите дейности; появява се най-елементарната игрова форма - подражателната игра.

При първобитно-общинния строй игровата дейност е вече едно осъзнато и изпитано средство за трудово възпитание. Все още за игра се използват самите оръдия на труда. В играта през този етап на развитие се включват всички, тъй като равноправно се разпределят богатата на техния труд.

Разпадът на първобитно-общинния строй, появата на класи и противоречия между тях дава съответно отражение върху формата и съдържанието на играта. Появяват се различия в използваните игри от господстващата и подтиснатата класа. Преобладават предимно игрите с водещи, с разделяне на групи, с изразен състезателен елемент. В съдържанието на игрите намират място изкуствените форми

на движение, усъвършенстват се пособията и условията на игра.

Във връзка с произхода на игрите възниква спор между две различни течения в науката-идеологическото и материалистическото схващане за света и развиващите се в него явления. Създават се теории на играта на различна основа. Едни търсят обяснението на играта в биологичните фактори, други – в обществените.

Първите изхождат от факта, че игровите действия са присъщи и за животните. Те им придават божествено начало. Ако се приемат техните позиции, би следвало всички човешки същества да играят едни и същи игри. Реалната действителност показва, че това не е така. От момента на своето възникване човешката игра непрекъснато се развива и усъвършенства в най-различни форми. При човека тя надхвърля далеч първоначалната дейност и инстинкт и е социална дейност. Според М. М. Сеченов и И. П. Павлов у човека тя възниква по условно рефлекторен път, под влияние на околната среда, като протича и се развива при участието на свойствената само за човека втора сигнална система. С други думи – играта е дейност преди всичко на мисълта.

Известно е също, че наред с общите за всички народи игри всеки народ има типични народни игри. Всяка етническа групировка, от друга страна, придава свой отблъск на общите игри. Да се обяснява произходът на играта само с биологични фактори е неправилно. Във филогенетичен смисъл трудът като човешка дейност е по-стар от играта, но в онтогенезиса тя го предшества, независимо че е негово отражение.

Ако се проследи съдържанието на съществуващите игри в цялото тяхно многообразие, ще се види, че едни отразяват трудова, други - военна дейност, явления от природата, действия на животни, отношения между хора. В тях е отразено това, което вече е било или ще бъде.

#### **Психофизиологическа и педагогическа характеристика на подвижните игри в начална училищна степен**

В играта се проявяват жизнено важни потребности на детето от познание, движения, общуване, които се формират при взаимодействието му с предмети и хората.

Подвижните игри позволяват свобода на действията в рамките на определени правила, съгласуваност на действията и взаимно под-



помагане. Непрекъснато изменящата се обстановка и състезателният елемент са придружени с голяма емоционалност.

Движенията се отличават с богато разнообразие, динамика, координация.

Подвижните игри протичат в нагледно – действен и нагледно образен план на мисловната дейност на децата.

В самото начало при изучаване на подвижните игри децата възприемат движенията, като ги свързват едно с друго последователно. По степента на овладяване на игрите, те придобиват способност веднага да се обхванат целият поток от последователни движения, като едновременните движения се обхващат само с един поглед. Тази способност представлява необходимо условие за формиране на операционалното мислене и открива големи възможности за последващото психическо развитие. Тази координация се извършва в умствен план, в плана на представите.

Само в плана на представите може да се отчете гледната точка на другия човек, на реалните явления и ситуации и да се съотнесе със собствената гледна точка.

Понятието за време започва да се появява при децата благодарение на уменията да координират реда на движенията и интервалите между тях. Играта променя структурата на собствените действия, които вече могат да се изпълняват наум. Отначало създадените образи са почти статични, трудно възпроизвеждат движенията и ситуациите, но в хода на овладяване на игрите се появяват антиципиращите образи, позволяващи да се въобразяват измененията в играта и нейните резултати. Подвижните игри се изпълняват с уреди и без уреди, като се различават два типа движения и действия.

Първият тип са индивидуалните движения като обтягане, хвърляне, търкаляне, ловене, пренасяне, чрез които се извличат непосредствените знания за предметите.

Вторият тип са координираните движения и действия, които могат да бъдат обединени заедно, могат да следват едно след друго във времето или в последователни координации. В този случай децата извличат познанията от самите действия. Общото и най - характерното за посочените подвижни игри е, че чрез тях се формират различни психофизиологични функции, зрително-пространствени ориентации във всички свойства на вниманието; въображение, памет, анализ, синтез, обобщение,

наблюдателност, зрително-двигателни представи, двигателна памет и емоционалност.

Конкретните игри са представени със следните психофизиологични функции:

- игрите с бягане - времето на реакцията, наблюдателността, следене последователността на действията;

- игрите със скачане - времето на реакцията, окомера, полето на зрението, разпределението на вниманието;

- игрите с хвърляне - окомера, остротата на зрението, полето на зрението, разпределението на вниманието, координацията;

- игрите с противодействие-волевата издръжливост, контролираната агресивност, двигателната памет, инстинкта за самосъхранение, концентрацията на вниманието.

Играта е неизчерпаем източник на приятни емоции поради нейния разнообразен характер. Няма друг вид дейност, която по-продължително да ангажира вниманието на детето. Тя сполучливо обединява общуването и дейността, обогатява вътрешната природа на детето. Тази зависимост е възможно да бъде осъществена най-пълноценно при добра организация и правилно, целенасочено управление на игровата дейност, в резултат на което се регулират:

- темата и съдържанието на съответната игра;

- връзките и взаимоотношенията между участниците;

- интелектуалните, социално-нравствени и емоционалните отношения, проявили се в играта;

- механизмите за превръщане на външните регулаторни на поведение във вътрешни притежания на личността.

При неспазването дори само на едно от горепосочените условия играта може да се превърне в източник на негативни емоции.

Играта не е откъсната от другите видове дейности, провеждани в началното училище. Тя не е самоцел. Нейното приложение в учебно-възпитателната работа е обосновано от редица фактори:

- мястото на играта и изключително голямото ѝ значение в тази възраст за формиране на хармонично развита личност;

- връзката на играта и изискванията, залегнали в учебния план и програма за 1-4 клас, интегралност в съдържанието, организацията, методите и средствата за обучение и възпитание, спираловидност в усвояване на обществения опит за развитието на личността, ес-

тетизация на цялостния педагогически процес, оптималност в съотношението на единната и диференцирана подготовка на учениците, проблемността като основа за повишаване на ефективността на педагогическия процес, общуването като условие за социално-нравствено развитие на личността;

- ролята на играта за ефективно реализиране на типичните особености на учебно-възпитателния процес в начална училищна степен, съотношението между конкретно-образните и абстрактните знания в обучението, проблемността на учебната ситуация, единството между колективни и индивидуални форми на дейност.

### **Структура на играта**

Играта представлява сложна система от взаимни връзки и отношения. Тяхното създаване, функциониране и развитие е от съществено значение за формирането на детето. Но за да се осъществи оптималното въздействие на тези взаимни връзки и отношения, е необходимо те да бъдат управлявани. Ето защо ръководенето на играта е непосредствено свързано с двата основни структурни варианта на детската дейност, разгледана като социална система.

**Външната** структура на играта включва, от една страна, връзките между играещите, и от друга – възпитателното влияние и факторите на социалната обстановка /изискванията от страна на учителя по посока на игровите действия и регулиране поведението на учениците в играта/. Когато външната структура на играта се формира стихийно, сериозно се намалява нейната положителна роля в цялостния възпитателен процес и в развитието на отделната детска личност. Целенасоченото създаване на външната структура на играта води до оптимален начин на управление и ръководене на възпитателното влияние.

**Вътрешната** структура на играта включва система от връзки и отношения между играещите и е свързана с психическата същност на детето. Това дава основание да се изясни характерът на взаимовръзките и да се определят свойствата на отношенията между децата.

От методическа гледна точка твърде съществени са някои типични зависимости, отнасящи се до вътрешната структура на играта, а именно: в процеса на играта всички деца /елементи на системата/ са свързани взаимно чрез известни отношения, които поражда вътрешни промени. Включването на отделното дете като променлива величина в социал-

ната система – играта, е пряко доказателство за развитието му.

Отношенията в играта също зависят от развиващите се обекти /учениците/. Свойствата на отношенията се променят в зависимост от нравствената насоченост на играта: наличие на колективистични прояви, на еталони за оценка. Посочените свойства на отношенията от своя страна зависят и от тяхното постепенно развитие - в случая, развитие на колектива като цяло.[3]

Посочените основни видове взаимоотношения от „вътрешната“ структура на играта могат да бъдат пълноценно използвани в учебно-възпитателния процес при условие, че ръководенето на играта обхваща целенасочено основните видове взаимоотношения.

**Игровите взаимоотношения** произтичат от правилата на играта и от игровата позиция, която заема всяко дете, следващо логиката на игровото съдържание. Игровите взаимоотношения допринасят участникът в играта да приеме като свое вътрешно притежание всички онези игрови регулатори на взаимоотношенията, които произтичат от спазване на игровите правила и свързаните оценки и емоционални състояния.

**Реални взаимоотношения**, внесени в играта отвън. Тук се проявява една от специфичните особености на играта в 1-4 клас. Тези взаимоотношения са синтез от личностните и деловите отношения между учениците. Това означава, че деловите отношения между учениците имат възможност да се променят, защото се обуславят и оптимално се развиват на базата на връзката им с другите видове взаимоотношения в ученическия колектив - личностни и игрови. Играта обединява във вътрешната си структура всички видове взаимоотношения, което увеличава възможностите за взаимодействие между тях.

Посочените две структури на играта – външна и вътрешна, се намират в постоянно съотношение една към друга; външната влияе върху протичането на реалните игрови взаимоотношения само тогава, когато са вече подготвени за това в организирания педагогически процес, т.е. ако субективните предпоставки не противодействат на външната организация.

Взаимоотношенията, които се установяват между участващите в играта, са от особено естество; когато играещите имат общи интереси и когато се противопоставят един на

друг, условията на играта ги свързват. Без това не е възможно да се създадат условия за надиграване и пълна изява на възможностите на отделния ученик в нея. В това отношение те стоят високо над физическите упражнения и съвсем близо до сложния лабиринт на човешките взаимоотношения на всяко общество. От установените едни или други взаимоотношения между участниците в дадена игра зависи силата на преживяваните чувства; от тях се определя поведението на всички участници по време на играта, на целия колектив при отборните игри. Така човек изпитва едни чувства, когато изпълнява дадено движение сам, съвсем други в присъствието на зрители и още по - различни, когато има възможност да премери силите си с другаря си. Оставайки свободно, детето не започва да играе само, то тръгва да търси партньори. От друга страна, когато след разгорещени игри участниците започват да се редуват един след друг, чувствата на останалите се променят, загубва се постепенно желанието за игра, за да се стигне накрая до пълното ѝ преустановяване. Тази страна на човешката игра я определя като необходимо средство за решаване на възпитателни задачи. Сложните взаимоотношения, в които встъпват участниците в подвижните игри, са от решаващо значение за формиране на поведение и характер. Особено ценни в това отношение са груповите и отборните игри, където ярко изразената конфликтност довежда до остри стълкновения, като по този начин се подлага на изпитание моралният облик на човешката личност.

Подвижните игри са разновидност на човешката игрова дейност, в която преобладава двигателното съдържание, т.е. основно преследваната цел се осъществява посредством двигателни действия. Наред с това игровата дейност е при всички случаи мисловна дейност. При подражателните игри, които са една от най-елементарните игрови форми, също има предварителна мисловна оценка за подражаемия образ. Човек обикновено играе в колектив, където непрекъснато оценява действията на другите, съпоставя ги със своите действия, прави заключения, за да вземе в крайна сметка най-правилни решения за едно или друго свое действие и да надиграе останалите участници в играта. Когато пък играе сам, той винаги противопоставя мисловния образ или оценка за нещо възпроизведено от него в действителност.

Игрите допринасят съществено за решаване главната цел на физическото възпитание - формиране личността на ученика. С тяхна помощ се оказва комплексно въздействие в различни насоки. Поставената във всяка игра цел се вижда ясно от всеки, но пътищата за нейното осъществяване могат да бъдат различни и всеки тръгва по своя път към крайната цел. Точно този момент е може би магията, която прави игрите любими и привлекателни за децата и възрастните. Трудностите, които трябва да бъдат преодолявани в процеса на борбата за постигане на целта, развиват и каляват волята.[1]

На първо място трябва да се изтъкне дълбоката мотивираност на действията, особено при сюжетните игри; ако действията, които извършват децата, не са облечени в образност и не са логично свързани, то те биха се посрещнали като най-обикновени движения. Просто биха се изпълнявали като отделни упражнения, без да се достигне до оня трепет и вълнения, които се предизвикват у децата.

При по-сложните игри, където липсва сюжет, действията на отделния участник се определят не само от неговото желание, но и от общо създадената игрова обстановка, от действията на останалите участници и най-вече от интересите на собствения колектив.

Мотивирането на действията е в пряка връзка и зависимост от поставената в играта задача. В голяма степен тя определя съдържанието и правилата, взаимоотношенията между участниците, тяхното поведение. С други думи, добрата игра изисква добра мотивираност на действията на участниците, добре уточнени правила и цел.

Друга особеност на подвижните игри е, че посредством установените правила се гарантира относителна свобода на действията на всеки участник; ако изпълняващият дадени физически упражнения е длъжен строго да се придържа към показания или обяснения модел, в игрите се участва по самопреценка. Всеки отделен участник, дори когато играта е колективна, си има своя игра в общата игра; игра, която той непрекъснато крие от другите, като я противопоставя на противника или съгласува с игрите на своите съотборници.

Съдържанието и правилата определят пътя към целта, те регулират взаимоотношенията между участниците, но не заставят да се действа по строго определен начин. Напротив - гарантират свободно участие на всеки играещ, като му дават възможност да действа по

самопреценка съобразно създалата се обстановка. Някои определят игровата обстановка като една неизвестност, където игровата ситуация дори не подлежи на повторимост. Неизвестността като страна на подвижните игри не е пряко свързана със съдържанието и правилата на играта. Всеки играещ непрекъснато следи участието на другите, анализира действията, строи своя тактика, предприема едни или други действия за реализиране на своите планове. Всичко това се извършва обаче при една непостоянна и неопределена обстановка, наситена с неочаквани обрати и изненади.

Неизвестността, т.е. невъзможността да се предвидят действията, да се предскаже крайният изход на играта, е може би една от главните определящи страни на този род дейност. Това е един момент, без който истинското надиграване не може да се получи, без който игра в истинския смисъл на думата не може да има.[6]

При определяне характера на двигателното съдържание на подвижните игри обикновено си служим с термина естествени движения. С това се подчертава, че те са ежедневни, леки, познати, добре овладени; такива са ходене, бягане, скачане, хвърляне, ловене, лазене и провиране. В по-късна възраст, когато игрите са по-сложни и с елементи на изкуствена форма на движение, тези движения се изучават предварително под формата на упражнения и едва след това се пристъпва към приложението им в играта. При тези обстоятелства централната нервна система се освобождава от мисълта за самото изпълнение на движенията и вниманието се насочва към тяхното правилно подбиране, съобразено с конкретно създалата се обстановка. Наличието в играта на прости и естествени движения, както и възможността да се подбират движенията, са една от главните предпоставки за изпитване на позитивни емоции още в процеса на самата игра. Това прави подвижните игри едно от най-добрите средства за преминаване от умствена към физическа дейност. Характерът на работата на отделните мозъчни центрове непрекъснато се сменя, поради което се дава възможност на нервната система да се освежава и възстановява работоспособността си. Типична черта на подвижните игри е тази, че от една страна имат комплексен строеж, от друга - комплексен характер на въздействие. При всяка игра преобладават определени основни движения, но покрай основните

движения играещите извършват и редица допълнителни. Допълнителните движения в много случаи в голяма степен спомагат за изпълнението на основните действия в играта. Така при игрите с топка; за да се улови топката и омокоти движението, се прави крачка в една или друга посока; играещият кляка, скача, навежда се. За разлика от физическите упражнения, където комплексността се изразява в определена последователност, при подвижните игри подобно изискване не съществува. Ефективността на движенията при подвижните игри зависи от удачното противодействие на действията на другите, а при игрите с колективен характер - доколко са съгласувани собствените движения с движенията на съотборниците. [2]

Комплексното въздействие, което се оказва върху детската личност чрез подвижните игри, може да бъде обобщено в следните насоки:

1. Затвърдяване на предварително овладени умения и навици. В условията на непрекъснато променяща се обстановка, която поставя ученика в сложна ситуация, за да разчита на успех, той трябва да действа творчески. Колкото по-оригинално и неочаквано е изпълнението на различните действия, толкова повече се увеличават възможностите му за успех.

2. Развиване на основните физически качества - бързина, издръжливост, скоростно-силнови качества, гъвкавост, ловкост. Особено чувствително е подобряването на окомера и бързината на реакцията.

3. Запознаване и вникване в някои социални роли посредством сюжета на играта. Така се изгражда правилно отношение и се подпомага социализацията на детската личност.

4. Създаването на организация и приучване към нормите на поведение между хората. В играта децата свикват да се съобразяват с действията на други съотборници или противници.

5. Възпитание в демократизъм чрез движението - правилата важат за всички, всякакви предимства са недопустими; управлението на играта трябва да е обективно, без да се ощетява и без да се дава предимство на нито един от участниците. В това отношение изключение може да се направи само за деца със специални образователни потребности, но с необходимото педагогическо майсторство и творчески подход от учителя.

6. Възпитаване на нравствени качества и преди всичко колективизъм, хуманизъм, честност и съзнателност. Успешното протичане на играта е невъзможно без проява на взаимопомощ, подчиняване на индивидуалните действия на интересите на колектива. Същевременно създаването на взаимно доверие, вежливост, уважение към постигнатото от всеки е важно условие, за да се парират проявите на егоизъм, себичност и груб индивидуализъм.

7. Формирането на индивидуални качества се осъществява по естествен начин. Постигането на целта задължава учениците към непрекъснатата наблюдателност, при което се следи изменящата се ситуация на игралното поле, за да се постигне бърза ориентировка, последвана от някакво рационално ответно действие за приспособяване към пространствено-времените отношения между играчите от двата отбора. От особена важност е да се стимулира развитието на тактическото мислене, което започва с най-прости форми, например - избор на място, смяна на позицията на игра, смяна на начина на взаимодействие. Така се развиват качествата съобразителност, находчивост, предвидливост.

8. Възпитанието на волеви качества става само в дейността. За резултатно действие в играта са необходими прояви на решителност и самообладание, за да се изпълни взетото

решение незабавно, самостоятелност и настойчивост за провеждане на започнатите действия до край.

Поради комплексния характер на игровата дейност човек може да бъде наблюдаван и огледан от много страни. Увлечен от създалото се общо настроение, обхванат от силни чувства, той не е в състояние да се въздържа, да прикрива лошите си привички и слаби черти на характера. В това отношение подвижната игра оказва добра помощ на педагога за опознаване на отделните характери, от една страна, и от друга - да изработи конкретен подход към всеки в процеса на обучение и възпитание.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Витанов, Н., В.Добрева. Играта в учебно- възпитателния процес. София, 1982.
2. Димитрова, С. Психологически проблеми на физическото възпитание в училище. София, *Медицина и физкултура*, 1975.
3. Попов, Ив., Г.Георгиев. Подвижните игри в началните класове. София, „Народна просвета”, 1990.
4. Рачев, Кр. Физическа подготовка на децата. София, *Медицина и физкултура*, 1984.

## МОТИВАЦИОННАТА ФУНКЦИЯ НА СПОРТНО-РАЗВЛЕКАТЕЛНОТО УПРАВЛЕНИЕ В ТУРИСТИЧЕСКАТА ИНДУСТРИЯ

Георги Димитров

## MOTIVATIONAL FUNCTION OF SPORTS AND ENTERTAINMENT MANAGEMENT IN THE TOURISM INDUSTRY

George Dimitrov

E-mail: [dgad@abv.bg](mailto:dgad@abv.bg)

### ABSTRACT

*The purpose and the significance of the motivational function of the sports and entertainment management in the tourism industry increase simultaneously with the enhancement of the economical independence of the managed workers. The present work deals with the realization of the motivational managerial function in the context of promotion as well as the basic elements of the methods of research of its practical realization in the tourism industry, which also includes a model questionnaire applicable to the goal.*

**Key words:** motivation, sports staff, stimulation, sports and entertainment business

### ВЪВЕДЕНИЕ

Преследването и постигането на действително мотивиране на спортните мениджъри в спортно-развлекателния бизнес неминуемо е свързано с осъществяването на ефективно стимулиране. Според G. Cole „мотивацията е процес, в който хората избират алтернативни форми на поведение в хода на постигането на личните си цели” [1988, 6, с.73]. Мотивацията е съвкупност от психични процеси. Мотивирането е винаги осъзнато, докато мотивацията може да бъде осъзната или неосъзната. Според Армстронг „мотивацията е основа, което кара хората да действат или се държат по определен начин. Да мотивираш хората, означава да ги насочиш в определена посока и да предприемеш необходимите стъпки.” [1993, 1, с.76] В съвременните пазарни условия продажбите на спортно-развлекателния продукт в туристическата индустрия са предпоставка за просперитет на всяка фирма. Научното изследване обхваща качествата на спортните кадри (аниматори, инструктори, мениджъри), с което се изяснява мотивационната насоченост, съчетана с комуникативните способности и уменията за успешни делови контакти с различни партньори

и потребители. Според Фентън, „продажбите в спортно-анимационния бизнес могат да създадат нови работни места и да се преборят с конкуренцията.” [1992, 5, с.8] Днес задачата на спортно-развлекателната дейност в туристическата индустрия е да се систематизират теоретичните разработки, обосноваващи необходимостта, съдържанието и организацията на свободното време. Според Димитров, „спортната анимация представлява съвкупност от спортни-развлекателни услуги, които активно, целенасочено и емоционално задоволяват нуждите на туристите в туристическите центрове.” [2006, 3, с.154] Според Димитров, „едно от необходимите условия за осъществяване на необходимата организация в управленската структура на спортната фирма е наличието на необходимия ресурс”. [2007, 2, с.39] След присъединяването на България към Европейския съюз съобразяването с европейските правила ще е задължение на българския туризъм. Според Тончев, „трябва да се създадат трайни психологически и социални навици и традиции у българина да предлага качествени стоки и услуги в съот-ветствие с изискванията на пазара.” [2004, 4, с.7]

## **ОБЕКТ, ЦЕЛ И ЗАДАЧИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО**

Обект на изследване за изследователския екип бяха летните курорти по нашето Черноморие. Това са следните центрове: КК „Албена”, КК „Златни пясъци”, КК „Св. св. Константин и Елена”, КК „Слънчев ден”, КК „Елени”, КК „Слънчев бряг”, КК „Дюни”, КК „Приморско”.

Целта беше изследване влиянието на мотивационната функция върху управлението на спортно-развлекателните ресурси в туристическите центрове.

Изследователският екип си постави следните три задачи:

1. Изследване и анализиране на мотивационната функция върху управлението на спортно-развлекателните ресурси в курортните комплекси.

2. Изследване и анализиране на мотивационните фактори върху туристическия контингент, ползващи спортно-развлекателните услуги в туристическите курорти.

3. Създаване на съвременен модел за мястото на спортните кадри в управлението на спортно-развлекателната фирма в туристическата индустрия.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО**

Научното изследване се проведе през туристически сезон "Лято' 2011". Общият брой на участниците е 1240 човека, от които 900 почиващи туристи и 340 спортни кадри. По националност туристическият контингент се разпределя, както следва: немски туристи - 16,3%; руснаци - 16,1%; британци - 14,5%; чехи и словаци - 8,2%; израелци - 5,5%, скандинавци- 7,4%; украинци – 9,5%; поляци - 8,1%; балкански страни, включително и българи – 13,4%. Изследваните спортни кадри са разпределени в следните групи: спортни мениджъри – 14,5%; спортни инструктори - 37,6%; спортни аниматори - 37,3%; друг спортен персонал - 10,6%.

Организацията на изследването премина през следните три етапа:

а) подготвителен етап - създаване на подходяща документация за събиране на данни, дневници, анкетни карти, научноизследователски план;

б) изследователски етап - осъществяване на самото изследване в морските центрове с различни методи;

в) заключителен етап - математически изчисления, графики, фигури, таблици, изводи и предложения.

Научноизследователският екип в своята работа използва следните методи: а) контент-анализ; б) анкета; в) интервю; г) наблюдение; д) експеримент; е) математико-статистически.

## **РЕЗУЛТАТИ И АНАЛИЗИРАНЕ**

През последните години темата за мотивирането е една от най-третираните в теорията и практиката на мениджмънта. Световна тенденция е относителният дял на мотивирането в туристическия бизнес да бележи увеличение за сметка на организацията. Научноизследователският екип изследва това влияние в шест курорта чрез шест показатели. Получените резултати са отразени в таблица 1.

Най-високи стойности са получени при въпроса „Обичате ли работата, която работите ?” Три са курортите (КК „Албена”, КК „св.св.К. и Елена” и КК „Слънчев бряг”), в които оценките за спортните кадри са мн.добър. Средната оценка е мн.добър 4,50. Други въпроси с високи оценки са: „Вашата преценка за степента на мотивираност”? Средната оценка при този въпрос е добър 4,33. Два са туристическите центрове с високи индивидуални оценки - КК „Албена” и КК „Слънчев бряг”. Друг въпрос с такава оценка (4,33) е: „Преценка на условията, при които работите”. Тук с високи индивидуални оценки (мн.добър - 5,00) са курортните комплекси КК „Албена” и КК „Св. св. Константин и Елена”. Резултатите от изследването показват на въпрос „При какви условия бихте работили друга работа” много ниски стойности – от 0,5% до 0,8%. Въз основа на процентните стойности курортите се подреждат в следната последователност: КК „Албена” - 0,5%, КК „Св.св.Констатин и Елена”-0,6%, КК „Слънчев бряг” - 0,7%, КК „Елени” - 0,8%, КК „Дюни” - 0,8%, КК „Приморско” - 0,8%. При въпроса „Кои видове стимули са по принцип по-важни?” бяха предложени две опции – предметна награда и пари. Спортните кадри избраха втората опция (пари -100%). Общата оценка за мотивацията на спортните кадри е 4,12.

**Таблица 1.** Оценка на мотивацията на спортните кадри, работещи в курортите

ПОКАЗАТЕЛИ ЗА МОТИВАЦИЯ	ПОКАЗАТЕЛИ ЗА МОТИВАЦИЯ / КУРОРТИ / ОЦЕНКИ / ПРОЦЕНТ																											
	КК„Албена				КК„К.и Е“				КК„Елени“				К„Сл. бряг“				КК „Дюни“				„Приморско“							
	С	Р	Д	О	С	Р	Д	О	С	Р	Д	О	С	Р	Д	О	С	Р	Д	О	С	Р	Д	О				
Вашата преценка за степента на мотивираност			+				+				+				+				+				+				+	
Преценка на степента на стимулиране към работ.			+				+				+				+				+				+				+	
Обичате ли работата, която работите ?			+				+				+				+				+				+				+	
Преценка на условията, при които работите			+				+				+				+				+				+				+	
При какви условия бихте работили друга работа		0,5%				0,6%				0,8%				0,7%				0,8%				0,8%				0,8%		
Кои видове стимули са по принцип по-важни			П				П				П				П				П				П				П	

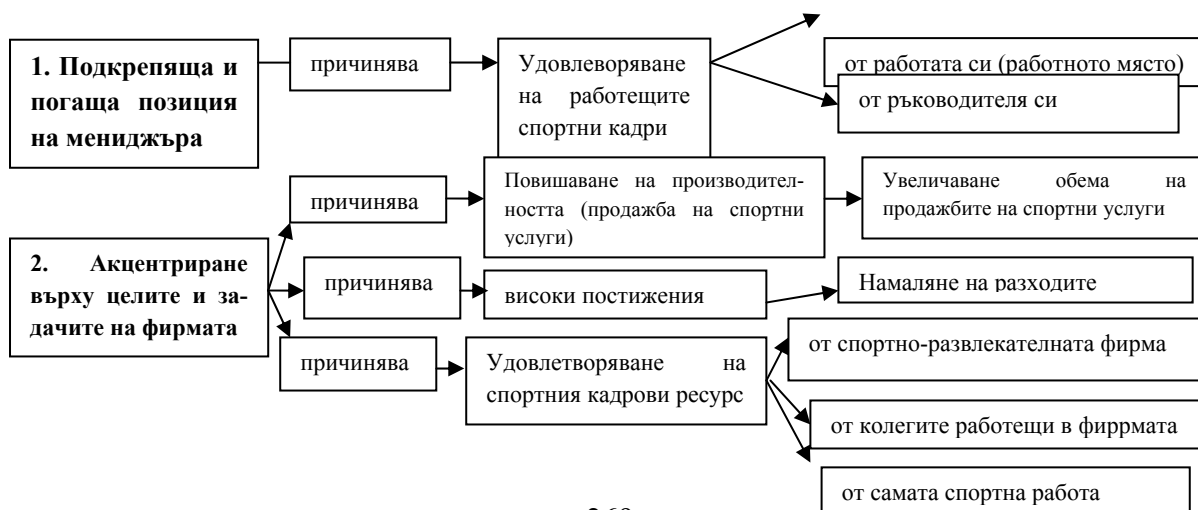
**Легенда:** Оценки: С – слаба; Р – средна; Д – добра; О – отлична, ++ – мн. добра; П – пари; Пр – предмет

Мениджърът на спортно-развлекателната фирма трябва да има задължение да създава трудови условия, благоприятстващи постигане на висока производителност в спортно-анимационната дейност: да определя задачите, да избира подходящи методики, технологии и процедури, да начертава графици за тяхната реализация. Днес науките за управлението предлагат най-различни и по-богати в съдържателно отношение подходи към мотивирането на спортно-анимационните кадри в туристическите центрове. На фиг.1 предлагаме един модел.

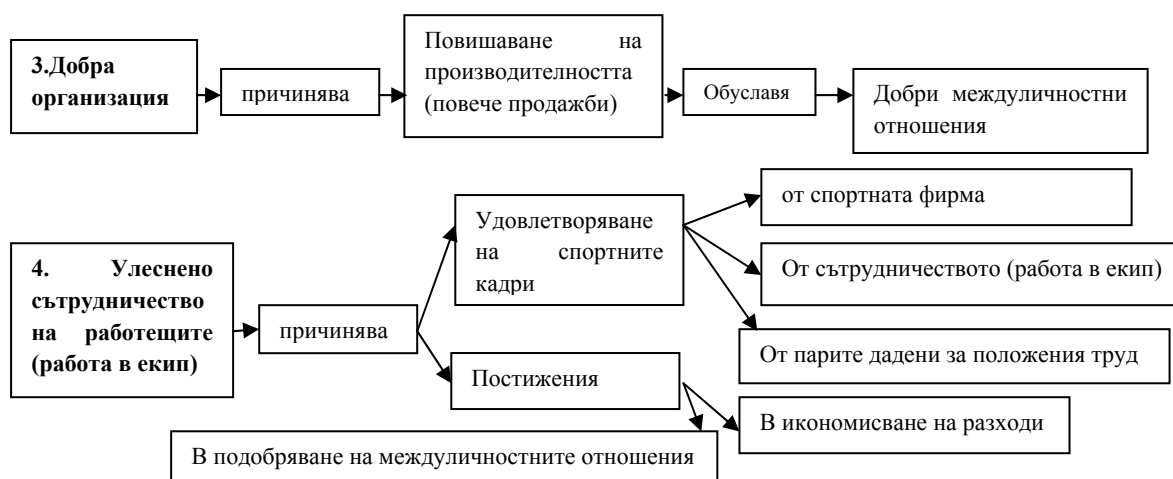
Оценяването ангажира интересите на отделните спортно-развлекателни кадри в туристическата индустрия. Оценявани могат да бъдат резултатите от работата в продължение на един ден, но също така – в продължение на месец, тримесечие, година. Оценката на изпълнението може да служи за определяне на размера на трудовото възнаграждение, но може да се ползва за проверяване на начина за оползотворяване на кадровия потенциал или избиране на кадри за „издигане“ в

организационно-структурната конфигурация. Оценяването на резултатите от спортните кадри в спортно-туристическия бизнес може да бъде разделено на четири фази: а) идентифициране на задачите; б) регистриране на резултатите; в) оценяване на същинските резултати; г) използване на оценките за осъществяване на спортния бизнес.

Той обхваща следните четири елемента: подрепяща и подпомагаща позиция на спортния мениджър спрямо ръководените от него спортно-развлекателни кадри; ясно формиране на целите и задачите, в т.ч. и на тези за високо качество и голяма продаваемост на спортните услуги; акцентриране на добра организация на труда на отделните спортни обекти (в зала, на плажната ивица, във водна среда – плувен басейн); улесняване взаимодействията на отделните сътрудници в спортните екипи. Очевидно е, че първият и четвъртият елемент отговарят повече на характеристиката на партиципационния, докато вторият и третият елемент са по-близки до „образа“ на авторитарния стил.



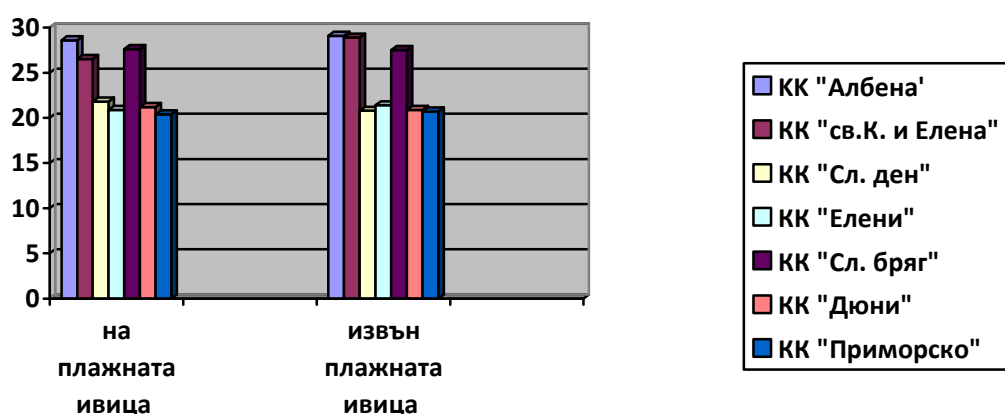




Фиг. 1. Четириетапен подход към мотивирането на спортните кадри

Резултатите на дейността могат и трябва да се оценяват на различни равнища: индивидуално изпълнение, групово и на цялата спортно-развлекателна фирма. На различните

равнища на изпълнението трябва да се приемат и използват различни критерии за оценяване. (Фиг. 2)



Фиг. 2 Оценка качеството на работа на спортните кадри в туристическите центрове

Изследва се качеството на предлагания спортно-развлекателен продукт в морските туристически центрове. Между мотивационната функция на управлението на спортно-развлекателните кадри и качеството на спортно-развлекателния продукт има органична връзка. Получените резултати са следните: а) процентните стойности на плажната ивица са по-високи в сравнение с получените стойности извън плажната ивица; б) три са курортните комплекси с най-високи стойности - КК „Албена”, КК „Св. св. Константин и Елена” и КК „Слънчев бряг”; в) получените процентни стойности за спортния продукт, предлаган на плажната ивица, са следните: КК „Албена” – 29,9%, КК „Св. св. Константи и Елена” –

26,8%, КК „Слънчев ден” – 21,7%, КК „Елени” – 20,5%, КК „Слънчев бряг” – 29,8%, КК „Дюни” – 20,4%, КК „Приморско” – 20,2%; г) получените процентни стойности за спортния продукт, предлаган извън плажната ивица, са следните: КК „Албена” – 29,8%, КК „Св. св. К. и Елена” – 26,6%, КК „Слънчев ден” – 20,4%, КК „Елени” – 20,7%, КК „Слънчев бряг” – 28,9%, КК „Дюни” – 20,4%, КК „Приморско” – 20,3%.

## ИЗВОДИ

1. Средните стойности въз основа на мотивационната функция на работещите спортно-развлекателните кадри в големите туристи-

чески курорти ги подреждат в следната последователност: а) КК „Албена” – 29,85%; б) КК „Св. св. Константи и Елена” – 26,7%; в) КК „Слънчев бряг” – 29,35%; г) КК „Слънчев ден” – 21,15%; д) КК „Елени” – 20,6%; е) КК „Дюни” – 20,4%; ж) КК „Приморско” – 20,25%.

2. Общата оценка за мотивацията на спортно-развлекателните кадри е добър 4,12. Най-високи стойности са получени при курортните комплекси КК „Албена”, КК „Св. св. Константин и Елена” и КК „Слънчев бряг” – много добър 5,00.

3. Всяка фаза от четириетапния подход към мотивирането на спортно-туристическите кадри изисква различни методи за процедуране:

а) уточняване на задачите и на мерките за измерване на тяхното изпълнение;

б) регистриране на изпълнението (резултатите) от поставените задачи. Наблюдава се огромно разнообразие и сложност на ситуацияите;

в) оценяване на резултатите на фона на поставените задачи: дългосрочност на прила-

ганите критерии и методи на оценяване; добросъвестност на оценяването;

г) използването на оценяването и съответно оценките с цел усъвършенстване на мотивирането.

## ЛИТЕРАТУРА

Армстронг, М. Управление на човешките ресурси. Б., „Делфин прес”ООД, 1993.

Димитров, Г. Мениджмънт на спортно-развлекателната дейност в туризма. Б., 2007.

Кръстева, В., Г. Димитров. Туристическа анимация. Б., Университет „Проф. д-р Асен Златаров”, 2006.

Тончев, Ц., С. Милева. Социална психология и туристическо поведение. С., Тилия, 2004.

Фентън, Дж. Как да се продава срещу конкуренцията. С., 1992.

Cole, G. Personal Management. Theory and Practice. D. P. Publications Ltd., London 1988.

Представена за печат на 06. 10. 2012 г.