МЕЖДУНАРОДНО ВИСШЕ БИЗНЕС УЧИЛИЩЕ

ДВАНАДЕСЕТА
МЕЖДУНАРОДНА НАУЧНА КОНФЕРЕНЦИЯ

Международно Висше Бизнес Училище
International Business School
SCIENTIA EST LUX

ИНОВАТИВНИ СТРАТЕГИИ ЗА КОНКУРЕНТОСПОСОБЕН БИЗНЕС

12 – 13 юни 2015
СОФИЯ

МЕЖДУНАРОДНО ВИСШЕ БИЗНЕС УЧИЛИЩЕ

БОТЕВГРАД

ИНОВАТИВНИ СТРАТЕГИИ ЗА КОНКУРЕНТОСПОСОБЕН БИЗНЕС

Издателство на МВБУ

2015 г.

Рецензенти:

проф. д.ик.н. Марин Петров

проф. д-р Манол Рибов

проф. д-р Божидар Гьошев

проф. д-р Теодора Георгиева

доц. д-р Миланка Славова

проф. д-р Теодора Георгиева, съставител, 2015
МВБУ, Ботевград
ISBN 978-954-9432-67-1 (CD)

INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

BOTEVGRAD

INNOVATIVE STRATEGIES FOR COMPETITIVE BUSINESS

IBS PRESS
2015 г.

Reviewers:

Prof. Dr. Marin Petrov
Prof. Dr. Manol Ribov
Prof. Dr. Bojidar Gyoshev
Prof. Dr. Teodora Georgieva
Assoc. Prof. Dr. Milanka Slavova

Prof. Dr. Teodora Georgieva, Editor, 2015
IBS, Botevgrad
ISBN 978-954-9432-67-1 (CD)

СЪДЪРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ V
КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ НА ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ **426**

УНИВЕРСИТЕТСКАТА НАУКА – ИНДИКАТОР ЗА ПРОМЯНА НА ОБЩЕСТВОТО ***427***
проф. д-р Манол Рибов
Международно висше бизнес училище, Ботевград

СЪСТОЯНИЕ НА ОБРАЗОВАТЕЛНАТА СИСТЕМА НА БЪЛГАРИЯ В ПЕРИОДА 2008 - 2013 Г. ***431***
доц. д-р Цветан Илиев
Международно висше бизнес училище, Ботевград

РОЛЯ НА ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ЗА ПОВИШАВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА ОБРАЗОВАНИЕТО ***438***
ас. Цветанка Джиганска
ас. д-р Павлинка Добрилова
МУ – София, Филиал "Проф. д-р Иван Митев", гр. Враца

ПОВИШАВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕ ПО АНГЛИЙСКИ ЕЗИК ЗА СТУДЕНТИ ОТ СПЕЦИАЛНОСТ „ИКОНОМИКА НА ТУРИЗМА", ЧРЕЗ ПРИЛАГАНЕ НА ЕЛЕКТРОННО ОБУЧЕНИЕ ***442***
старши преподавател Петър Тодоров
Стопанска академия "Д. А. Ценов", Свищов

ПРОУЧВАНЕ НА САМООЦЕНКАТА КАТО ФАКТОР ЗА УЧЕБНИТЕ РЕЗУЛТАТИ ПО ВТОРИ ЕЗИК НА СТУДЕНТИ В МВБУ И СУ "СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ" ***449***
проф. д-р Тодор Шопов
Геновева Атанасова
Росица Иванова
Ирен Ненова
Международно висше бизнес училище, Ботевград
гл. ас. д-р Екатерина Софрониев
Софийски университет "Св. Кл. Охридски", София

ИНОВАЦИИ В ОБУЧЕНИЕТО ***455***
д-р Анета Маркова
Частен колеж по спорт и здраве

ИНОВАТИВНИ ПОДХОДИ ЗА ПРЕПОДАВАНЕ В МАГИСТЪРСКИ ПРОГРАМИ В ОБЛАСТТА НА "АДМИНИСТРАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ" ***458***
ас. д-р Мария Иванова
Нов български университет, София

МАРКЕТИНГЪТ ВЪВ ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ ***469***
гл. ас. д-р Надя Маринова
Нов български университет, София

ИНТЕРНАЦИОНАЛИЗАЦИЯ НА ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ: СЪВРЕМЕННИ ИЗМЕРЕНИЯ ***475***
гл. ас. д-р Антоанета Дънешка
Университет за национално и световно стопанство, София

КСО – ИНСТРУМЕНТ ЗА ПО-ДОБРО И КОНКУРЕНТНОСПОСОБНО ОБРАЗОВАНИЕ ***482***
преподавател Емилия Маркова
Колеж за работническо обучение, София

ОРГАНИЗАЦИОННО РАЗВИТИЕ ВЪВ ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ: НАУЧЕНИ УРОЦИ ***486***
гл. ас. д-р Антоанета Дънешка
Университет за национално и световно стопанство, София

РОЛЯ НА КОНЦЕПТУАЛНИТЕ МОДЕЛИ ЗА СЕСТРИНСКИ ГРИЖИ ЗА ПОВИШАВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА ГРИЖИТЕ ***493***
доц. д-р Галина Чанева
доц. д-р Диана Иванова
Софийски университет "Св. Кл. Охридски", София

ПЛАНИРАНЕТО НА СЕСТРИНСКИ ГРИЖИ В ХИРУРГИЧЕСКАТА ПРАКТИКА– ПРЕДПОСТАВКА ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО ***497***
доц. д-р Диана Иванова
Софийски университет "Св. Кл. Охридски", София

ЗНАЧИМОСТТА НА КОМУНИКАТИВНИТЕ УМЕНИЯ НА ЛЕКАРЯ ЗА РАБОТАТА МУ С ПАЦИЕНТА ***503***
магистър Кристина Стоянова
Маастрихтски университет, Нидерландия

РАЗВИТИЕ НА ПРОФЕСИОНАЛИСТИТЕ ПО ЗДРАВНИ ГРИЖИ – ВЪЗМОЖНОСТИ И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ***507***
ас. д-р Павлинка Добрилова
ас. Цветанка Джиганска
ас. Ивета Маринова
МУ – София, Филиал "Проф. д-р Иван Митев", гр. Враца

ОБЕКТИВНОСТ НА ОЦЕНЯВАНЕТО В ПРАКТИЧЕСКОТО ОБУЧЕНИЕ ПО СЕСТРИНСКИ ГРИЖИ ***514***
доц. д-р Галина Чанева
Медицински университет, София

ЕФЕКТЪТ НА ДИСЦИПЛИНАТА „ПРОМОЦИЯ НА ЗДРАВЕ" ВЪРХУ ПРОФЕСИОНАЛНОТО МИСЛЕНЕ НА СТУДЕНТИТЕ ***518***
ас. д-р Силвия Кючукова
Тракийски университет, Стара Загора
доц. д-р Христина Милчева
Медицински колеж при Тракийски университет, град Стара Загора

ИЗВЛИЧАНЕ НА ЗНАНИЯ ЗА ЗАВИСИМОСТИ МЕЖДУ ДИСЦИПЛИНИТЕ ВЪВ ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ ПО ИКОНОМИКА ***522***
Милена Тодорова
Международно висше бизнес училище, Ботевград

CONTENTS

SECTION V
QUALITY AND COMPETITIVENESS OF HIGHER EDUCATION 426

UNIVERSITY SCIENCE - AN INDICATOR OF A CHANGE IN SOCIETY 427
Manol Ribov

STATE OF BULGARIAN EDUCATION SYSTEM IN THE PERIOD 2008 - 2013 431
Tsvetan Iliev

ROLE OF THE TEACHER TO IMPROVE THE QUALITY OF EDUCATION 438
Tsvetanka Dzhiganska
Pavlinka Dobrilov

IMPROVING THE QUALITY OF ENGLISH LANGUAGE TEACHING FOR STUDENTS IN THE MAJOR OF ECONOMY OF TOURISM BY IMPLEMENTING E-LEARNING 442
Peter Todorov

A STUDY OF SELF-ESTEEM AS A FACTOR OF STUDENTS' SECOND LANGUAGE LEARNING OUTCOMES 449
Todor Shopov
Genoveva Atanasova
Rositsa Ivanova
Iren Nenova
Ekaterina Sofronieva

INNOVATION IN EDUCATION 455
Aneta Markova

INNOVATIVE APPROACHES TO TEACHING IN THE MASTER'S PROGRAMS IN THE AREA OF "ADMINISTRATION AND MANAGEMENT" 458
Maria Ivanova

MARKETING IN HIGHER EDUCATION 469
Nadya Marinova

INTERNATIONALISATION OF HIGHER EDUCATION: CONTEMPORARY DIMENSIONS 475
Antoaneta Daneshka

CSR – A TOOL FOR BETTER AND COMPETITIVE EDUCATION 482
Emilia Markova

ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT IN HIGHER EDUCATION: LESSONS LEARNED 486
Antoaneta Daneshka

ROLE OF CONCEPTUAL MODELS OF NURSING TO IMPROVE QUALITY OF CARE 493
Galina Tchaneva
Diana Ivanova

PLANNING OF NURSING CARE IN SURGICAL PRACTICE - A PREREQUISITE FOR IMPROVING THE QUALITY ***497***
Diana Ivanova

THE IMPORTANCE OF THE DOCTORS' COMMUNICATION SKILLS FOR THEIR WORK WITH THE PATIENTS ***503***
Kristina Stoyanova

DEVELOPMENT OF HEALTH CARE PROFESSIONALS - OPPORTUNITIES AND CHALLENGES ***507***
Pavlinka P. Dobrilova
Tsvetanka Dzhiganska
Iveta Popova

OBJECTIVITY OF THE EVALUATION OF THE PRACTICAL TRAINING IN NURSING ***514***
Galina Tchaneva

THE EFFECT OF SELF-STUDY IN "HEALTH PROMOTION" ON THE CREATIVE THINKING OF STUDENTS ***518***
Silvia Kyuchukova
Hristina Milcheva

KNOWLEDGE EXTRACTION ABOUT RELATIONSHIPS AMONG THE HIGHER EDUCATION COURSES IN ECONOMICS ***522***
Milena Todorova

РАЗДЕЛ V

КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ НА ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ

SECTION V

QUALITY AND COMPETITIVENESS OF HIGHER EDUCATION

УНИВЕРСИТЕТСКАТА НАУКА – ИНДИКАТОР ЗА ПРОМЯНА НА ОБЩЕСТВОТО

проф. д-р Манол Рибов
Международно висше бизнес училище, Ботевград

UNIVERSITY SCIENCE - AN INDICATOR OF A CHANGE IN SOCIETY

Manol Ribov

ABSTRACT: The report discuses the issues that must be solved by modern university science. They are associated with the deterioration of the environment quality, demographic crisis, healthcare, aging, energy resources, ICT, biology and robotics.

KEYWORDS: biodiversity, computer intelligence, internet, robotics, energy resources and energy efficiency.

Висшите училища в България днес са изправени пред нови предизвикателства, свързани със съвременните потребности и възможности на българското общество, с ефективното ни интегриране в Европейския съюз и с тенденциите за развитие на науката и висшето образование. Сред тези **предизвикателства** са опасността от разрушаване на опорите на националната идентичност, разпиляване на националното културно наследство и сриване на духовността, **демографската криза, ниската конкурентоспособност** на българските стоки и услуги, безработицата в страната, драматично намаляващите световни конвенционални **енергийни ресурси**, необходимостта от откриване на нови енергийни източници и повишаване на енергийната ефективност, очертаващия се световен **недостиг на вода и храна, намаляването на биоразнообразието и влошаване на качеството на околната среда, промените на климата, пандемиите и качеството на здравеопазването**, проблемите на **сигурността** в национален и глобален мащаб.

За да отговорят адекватно на тези нови реалности и предизвикателства висшите училища трябва да вземат под внимание в своята научна и учебна дейност **тенденциите**, които най-добре характеризират навлизащата в живота наука. И това е обяснимо като се има предвид, че науката е **съвременната алхимия**, която бързо променя нашите фундаментални представи за бъдещето, за самите нас. Тя е най-важния **стимул за промяна** даваща възможност за по-голяма, по-бърза и по-радикална промяна, отколкото всяка друга сфера. Науката е в основата на всяко нововъведение, което удължава живота, подобрява състоянието на хората и създава по-добър и по-сигурен свят. Сега тя трябва да даде отговор на редица въпроси, свързани с новото лице на конкуренцията, мрежовата икономика, размера на организациите и тяхната гъвкавост в глобалната икономика, географското разположение и новите технологии, глобалните икономически конфликти и ролята на Азия в тях, капитализма и неговата трансформация в нови форми, демократизацията на работните места, обществата и света като цяло.

Учените достигнаха пределните възможности на своята наука, създадоха нови поколения електронни устройства, които са интелигентни, бързи, мощни, умни, взаимосвързани, подобни на хората и способни да еволюират. Новаторството в резултат на развитието на науката и технологиите е обичайна тема в пределите на бъдещето. Сега трябва да погледнем отвъд границите на онова, което бихме могли да предвидим с твърде голяма вероятност. **Четири тенденции** най-добре характеризират навлизащата в живота наука. Това е бъдещето **на компютрите, на интернет, роботите и космоса**. И това е обяснимо. **НАСА** използва **нанобиологични материали**, за да създаде космически уреди с нервна система, която функционира по подобие на тази на човешките същества. **„Касини“** и други сонди за изследване на далечния космос имат **високо технологичен компютърен интелект**, който направлява пътуванията в тайнствения космос. **Интернет** вече проявява умения да се самоподдържа. Също като хората, той може да диагностицира проблема си, да намери решение, за да поддържа своята работа и дори да се оптимизира. **Роботи**, произведени от **„Хонда“**; могат да работят с индустриални съоръжения, да учат, да „разсъждават“ и да се ориентират в нашия свят. Множество роботи от компанията **„Електронен робот“** са свързани и общуват посредством един общ разум. Търсенето на извънземен разум организира невероятно голям ресурс в един глобален мозък за търсене на сигнали от космическото пространство. **Интернет – 2** е нова версия на мрежата предлагаща пробен модул на свръхбързи връзки, приложения на виртуална реалност и всестранна мобилност. **Телепортацията** на фотони (частици светлина) пренесени от едно място на друго, вече е нещо обичайно. Следващата стъпка в тази посока ще бъде телепортацията на обекти.

Всичко това оставя дълбоки следи върху начина на живот, върху бизнес стратегиите, политиката на

отделните държави, както и върху общите перспективи на света. Оттук и необходимостта да се очертаят **главните тенденции, свързани с хората, планетата, икономиката и знанието**, преобразуващи нашия свят, и да се види до какви резултати ще доведат тези тенденции. Но за да се предвиди бъдещето трябва да се познава **миналото**. Това дава възможност да се добие ясна представа за естеството и мащабите на промяната. Промяната обаче може да се натъкне на **съпротива**, а това означава, че трябва да се предвидят евентуалните сривове по пътя напред, а не да се използва просто екстраполиране на миналото в бъдещето.

Дори беглият поглед в бъдещето показва, че нищо не може да се бъде по-сигурно от постоянното влошаване на качеството на **околната среда**, а това означава, че се очаква период на мащабни действия по нейното възстановяване. В тази връзка заслужават внимание **екологичните проучвания за провеждане на национална политика**, основана на знанието в сферата на опазването на природата и развитието на „зелената стратегия“ на страната ни. От значение е също така осигуряването на обективна и научнообоснована информация за екологичното състояние и тенденциите в развитието на природната среда и провеждането на проучвания, мониторинг и прогнози в областта на биоразнообразието в България.

Същевременно обаче не бива да се изключват и кардинални размествания, които биха могли да произтекат от едно ново, отчитащо ролята на риска, мислене за **климатичните промени**. Естествено върху мисленето оказва влияние и **религията**. Но независимо от настоящия й разцвет, тя в крайна сметка ще загуби позициите си в развиващия се свят. Очаква се също така революционните промени в **геномиката и здравеопазването** да внесат коренни изменения в динамиката на заболяванията. Това обяснява и интереса към фундаменталните и приложните изследвания, изясняващи **биологичните основи** на здравето, **репродуктивните процеси**, стареенето, на **етиопатогенезата** на редица социално значими заболявания и състоянията на **дизадаптация** човека в съвременното общество. Заслужават внимание и проучванията в областта на **общата, инфекциозната и приложната микробиология**, **вирусологията и имунологията**. И накрая не можем да не отбележим значението, което се отдава на разработването на **нови методи и подходи за диагностика, лечение и профилактика** с цел подобряване на здравословното състояние и качеството на живота.

Тук се налага още да отбележим, че динамичното развитие във възникващия свят ще доведе до разтърсващи **социални изменения**, за което ще допринесат и по-добрите образователни възможности, както и новите перспективи, разкрити пред жените. В **политически план** идните десетилетия ще донесат прогрес за демокрацията в авторитарните държави и нейния регрес в свободните страни.

Със своите особености се отличава и развитието на **икономическите проблеми**. Днешните икономисти причисляват издръжката на редица дейности към непреките разходи, понеже не съществува възможност те да бъдат свързани с конкретно лице или единица. Сензорните комуникации ще променят това положение, като предоставят възможности за тяхното наблюдение, отчет и измерване. **Бизнесът** също ще претърпи трансформация. Съвременните организации ще трябва да разширят своето виждане относно производствените разходи на дейностите си, като включат в тях стойността на придобитите знания и разпространяването им сред персонала. Обучението и разработените въз основа на него нововъведения ще определят облика на бъдещия бизнес. Това налага организациите да направят всичко, което им е по силите, за да осигурят лесен достъп на своя персонал до необходимата информация, както и да създадат условия за нейната размяна между отделните му членове. Докато в миналото основната грижа на една организация беше да контролира дейността на персонала посредством йерархически структури, днес и занапред прилаганите технологии изискват частичен отказ от централизирания контрол в полза на известна автономия. Задълбочаването на неравенството между хората изглежда неудържимо, но нещата могат да се обърнат в хода на идните десетилетия. Сегашното състояние на **държавната администрация** дава основание да се очаква, че тя ще се раздува все повече заради непрестанното нарастване на разходите по здравеопазването и пенсиите, но това не изключва реформи, които ще направят управленските апарати по-здрави и адекватни.

Напоследък новото поколение **публични политики за развитие на обществото** привличат все повече вниманието. Целта е да се решават проблеми, свързани със **застаряването, ниската раждаемост, безработицата, бедността и качеството на живота, миграцията, престъпността, кризата в ценностите** и др. Тези политики допринасят за една по-интелигентна и по-екологично устойчива социална пазарна икономика и демократично общество, в което благополучието е резултат

от иновациите и по-доброто използване на ресурсите, а ключов фактор е създаването, усвояването и използването на нови знания.

Човечеството е изправено пред огромно предизвикателство, като се започне от овладяването на **климатичните процеси** и конфликтите, свързани с ограничените **природни ресурси**, каквато е водата например, и се стигне до **изхранването** на постоянно нарастващото население на земята и справянето с изобилие от **заплахи срещу мира**. И все пак погледът ни към бъдещето остава да бъде оптимистичен или поне изпълнен с увереност, че прогресът е възможен по повечето направления, стига да се води правилна политика. Напълно вероятно е през идните години светът да се окаже по-богат, по-здрав, в по-висока степен взаимно обвързан, по-рационален и продуктивен, с повече усет към новото, по-добре образован, с по-малки различия между богати и бедни, между жени и мъже, с повече възможности за милиарди хора. Той несъмнено ще бъде повече **урбанизиран**. Близо 70 % от населението ще обитава многомилионни и по-малки градове. Това население ще бъде значително **по-застаряло** и **по-африканизирано**. Голяма част от промените ще настъпят с родилни болки, но бурите на съзидателното унищожение ще тласкат света към по-добро бъдеще.

За всичко това ще допринесат новите технологии – някои от които още не можем да си представим, но други вече се оформят пред погледа ни. Производството може да бъде революционизирано посредством въвеждането на **„добавящи“ технологии**, като триизмерният печат. В тази връзка особено значение ще има провеждането на **фундаментални и приложни научни изследвания** в направленията математически структури, математическо моделиране, математическа информатика, механично моделиране на деформируемо твърдо тяло и флуиди, механика на системи от тела и на композитни материали, биомеханика, мехатроника и физикохимична механика, **информационни и комуникационни технологии, технологии за обработка и управление на знания**, специализирани сензори, изпълнителни устройства и сензорни системи на нови принципи, **мултифункционални, интегрирани микро-, нано- и биосистеми, мехатрони, роботизирани, енергийни системи и устройства**, уникални уреди, технически системи в сигурността, отбраната и опазването на околната среда.

Заедно с това при човека съставянето на неговия **геном** ще бъде толкова рутинно, колкото е изследването на кръвта в наши дни. От своя страна генетично въздействащите **медикаменти** ще сътворят чудеса в **медицината**. Те заедно с ваксините няма да се нуждаят от специални условия при съхраняване, а стволовите клетки ще дадат възможност да се образуват нови тъкани. **Биологията и роботиката** могат да обединят усилията си, за да се постигне съживяване на парализирани крайници. Тя ще доминира сред науките в творческо сътрудничество с нанонауката и информатиката. Благодарение на **компютърния превод** изучаването на чужди езици може да се превърне в толкова екзотично занимание, колкото е калиграфията днес. При това докато разделителните линии между реалния и виртуалния свят все повече се различават, образователният процес би могъл да се демократизира посредством лесен достъп чрез интернет до всички водещи университети в света.

Индивидуалният интелект ще бъде подпомогнат от колективен, а това ще стане благодарение на постоянната връзка със социалните мрежи. Вездесъщите **компютри** ще допринесат за най-голямата промяна в начина на живот през идните години. **Физическото местоположение** ще престане да има някакво значение в един свят, където телекомуникациите са ликвидирали на практика разстоянията.

Новото време изисква да променим **моделите си на мислене така**, че да станат по-последователни, за да се научим **да разглеждаме цялата организация**, а не само някакъв отделен неин фрагмент, нуждаещ се от подобрение. Това налага да се изясни ролята на технологията в процеса на **трансформацията на икономиката** и да се отговори на въпроса: как да се създаде радикална **децентрализирана мрежова организация** и дали федерализмът ни предоставя полезен модел, за да я накараме да функционира? Освен това е необходимо да се установи по какъв начин организацията ще осъществи промяната от елементарно разпространяване на информация по мрежата към **изграждане на ново познание**? Възможно ли е наистина да се изгради **„инфраструктура за самообучение“**? И ако е така, дали организациите няма да наподобяват повече на учебни заведения, отколкото на стопански институции?

Другият не по-малко важен въпрос, на който трябва да се даде отговор е какъв тип принципи ще следва преуспяващата организация? Дали висшето ръководство трябва да даде на хората си повече власт върху **собствеността и управлението на организацията**? И какво е нужно, за да се

изгради **корпоративна култура на „голямо доверие“**? Необходимо е също да се знае как след като организациите и мрежите стават все по-сложни, ще бъдат контролирани? И изобщо нужен ли е такъв контрол или организациите ще развият някакъв тип **контрол отдолу нагоре** в йерархичната структура? Но щом като традиционното схващане за управлението е стигнало такъв етап на развитие, тогава каква ще бъде **ролята на ръководителите и йерархията** в бъдещата организация? Възможно е изместването към новия модел на управление да бъде глобално явление? Или в различните части на света ще наблюдаваме различни темпове на растеж.

Тези въпроси ни навеждат на мисълта, че понастоящем съществува фундаментално несъответствие между човешкото разбиране за света и неговите тенденции за развитие. При досега с природата ние добиваме представа за един **линеен свят**, но техническият създаден от хора се развива с **експоненциални темпове** и изисква **нелинейно мислене**. Очевидно е, че колкото по-сложен и взаимозависим става нашият свят, толкова по-нелинейна, прекъсваща и непредвидима е промяната в него. Следователно бъдещето все по-малко ще прилича на миналото и все по-малко на онова, което очакваме да бъде. За да преосмислим това бъдеще е нужно да заменим старата умствена нагласа с нова, основана на **прекъснатата промяна**. Тя изисква да приемем **аберацията** като норма и да си дадем сметка, че бъдещето няма да е продължение на миналото. Всъщност трябва да разглеждаме бъдещето като поредица от прекъсвания и да се научим да се справяме с тях.

От друга страна, в сравнение с миналото настоящето положение на човечеството в глобален мащаб става твърде **несигурно**. На всички континенти водните запаси намаляват, ледниците се топят, кораловите рифове умират, половината от горния почвен слой в света е унищожен, задръстванията и замърсяването на въздуха задушават големите градове, военните конфликти в рамките на отделни държави и броят на бежанците нарастват, подоходното неравенство расте все повече, младежката безработица достига застрашителни размери, стачките и протестите растат, гражданските свободи са заплашени, а половината от хората в света живеят в политически нестабилни райони, организираната престъпност печели два пъти повече от военните бюджети на всички страни по света, взети заедно.

В тези условия нито една прогноза или изследване на развитието на обществото няма да бъдат достоверни, **ако не се ситуират най-малко в три сценария**, отнасящи се за природни бедствия, военни конфликти или кризи от икономическо, екологично и друго естество. При това всеки един от тези сценарии би следвало да бъде **скалиран** за различни степени на проявление на неблагоприятното събитие, като се взема под внимание и **вероятността** за неговото настъпване.

Обсъжданите въпроси са **изключително актуални** и стоят за решаване пред научните и образователни институции във всяка страна. Независимо дали това се харесва или не, на едно или друго правителство или ръководство на организация, ако те искат да останат да съществуват, промяната трябва да се извърши. Онези, на които тази промяна отнема твърде много време, може да изостанат или – в най-лошия случай – изобщо да не участват повече в нея. Вместо това трябва да се постигне **радикална метаморфоза на нашето общество и организациите в него** в процеса на самата промяна.

СЪСТОЯНИЕ НА ОБРАЗОВАТЕЛНАТА СИСТЕМА НА БЪЛГАРИЯ В ПЕРИОДА 2008 - 2013 Г.

доц. д-р Цветан Илиев
Международно висше бизнес училище, Ботевград

STATE OF BULGARIAN EDUCATION SYSTEM IN THE PERIOD 2008 - 2013

Tsvetan Iliev

ABSTRACT: The purpose of this study is to outline and analyze the main trends in the education system of Bulgaria in the context of contemporary social and economic development. Its subject-matter is the education system as a production process of key importance for the future economic development. The subject of study covers the challenges to the educational system of Bulgaria posed by the contemporary economic conditions.

KEYWORDS: education system, production process, economic conditions, economic development.

1. Образователната система в контекста на икономическото развитие.

Образователната система на една страна е сред най-важните производствени комплекси. Нейната важност произтича от обстоятелството, че създава един от най-ценните продукти - човешкия капитал. От количеството и качеството на този ресурс зависи настоящето и бъдещето на обществено - икономическата система. В по-общ план от начина на функционирането на образователния комплекс са зависими всички производствени системи на дадена страна.

Разбирането ни за ролята на образователната система като среда за формиране на човешкия капитал се основава на контекста на съвременната епоха, наречена от изследователите *икономика на знанието*. Проникването на знанието във всички аспекти на обществено - икономическия живот изправя пред нови предизвикателства производствените единици, трудовите ресурси, пазарните отношения и образователните системи.

По отношение на ролята и функциите на производствените единици можем да се съгласим с мнението на изследователите, че през последните няколко столетия се осъществяват важни трансформации в стопанския живот.[Леонидов, Ат., 2015: 3 - 22] Промени настъпват в базата за развитие на обществените отношения, изразяващи се първоначално в преход от аграрен към индустриален модел, а от края на XX и началото на XXI век - към модел, основан на знанието. [Тофлър, Ал., Х. Тофлър, 2007: 48 - 56] Научната революция от последните години доведе до нови значителни трансформации в движещите сили на икономическото развитие. [Рангелова, Р., 2011: 3 - 29]

При тези условия на човешкия капитал и на образователната система се придава все по-голямо значение като двигатели на развитието, успоредно с усъвършенстването на техниката и технологиите от средата на XX век насам. Интересът на анализаторите на стопанските процеси е привлечен от същността на технологичните промени и потенциала на човешкия капитал да се вписва в тях и да ги катализира. На тази основа се търсят решения на редица важни икономически проблеми като: зависимостта на съвременното производство и технологията от образователните системи; спецификата на формираните умения и придаваната квалификация на трудовите ресурси в образователните центрове (средни и висши училища); увеличаването на безработицата - респективно ограничаването на възможностите за трудова изява на немалка част от трудоспособното население; установилите се в последните години тенденции в разпределението на доходите, формирани в системата на икономиката и т. н.

Настоящата разработка няма претенциите да изясни напълно и в цялост посочените проблеми. Изследването е съсредоточило вниманието си върху предизвикателствата пред образователната система на България в контекста на очертаните тенденции в глобалното икономическо развитие. В по-конкретен план за целите на разработката ще използваме хипотезата, че образователната система има за задача да модифицира трудовите ресурси, като им придава знания, умения и квалификационни характеристики, превръщайки ги в производствени фактори, при комбинирането им в съвременните технико - технологични условия.

Стойността на продукта на образователната система се определя от придадените му от образователната система качествени характеристики, чрез които той получава *потребителна стойност*. На основата на качествените си характеристики трудовият ресурс става използваем в производствената система. По този начин стойността на човешкия капитал ще се предопредели от *полезността*, която

носи на производствения процес, участвайки в него. Колкото по-полезен е формирания човешки капитал, толкова по-висока би била неговата стойност за даден производствен комплекс.

Потребителната стойност и полезността, като формиращи стойността на човешкия капитал, взаимно се предполагат. Ако на трудовите ресурси не се придадат определени качествени характеристики, те не биха били полезни за производствения комплекс. Но само придаването на определени качества, чрез моделиране в образователно - обучителен процес, не е достатъчна гаранция, че трудовият ресурс е полезен. От практическа гледна точка „производството“ на кадри от системата на средното или висшето образование не е предпоставка, че те са полезни, т. е. намират приложение в обществено - икономическия живот на страната. Нещо повече, българската стопанска практика е показателен пример и за един не по-малко важен аспект на полезността на образователния продукт. Той се отнася до това, че придобилите определени качествени характеристики в системата на средното или висшето образование минимизират своята полезност, като участват в производствени процеси, които имат по-ниски квалификационни потребности.

Това ни дава основание да направим извод, че **между потребителната стойност на трудовите ресурси, формирана в образователния комплекс, и полезността им, като аспект на приложение в националната производствена система, от практическа гледна точка е възможен сериозен дисбаланс**. Според нас той има своето проявление на следните равнища:

- изисквания на съвременното производство и формирана потребителна стойност в образователната система;
- лични и обществени инвестиции в създаване на потребителна стойност и полезен ефект, получен при прилагането й в системата на производството и измерен през дохода.

Първият аспект на асинхрон можем да кажем, че се подкрепя от картината на пазара на труда у нас в периода 2009 - 2013 г. Данните на НСИ свидетелстват за наличието на негативни тенденции на пазара на труда, намиращи израз в: спад на заетостта, растяща безработица общо за икономиката (12.9% за 2013 г.), увеличаваща се младежка безработица (с 0.3 процентни пункта на годишна база за периода), нарастване броя на продължително безработните (57.4% от всички безработни лица). растящ броя на икономически неактивните лица на възраст 15 – 64 г., голяма част от които са излезели от пазара на труда (1 536.5 хил. души към 2013 г.). [Използвана е информация от интернет сайта на НСИ. http://www.nsi.bg]

В същото време общият брой на заетите лица е едва 2 934.9 хил., или 46.9% от населението на 15 и повече години. [Национален план за действие по заетостта през 2015 г. За повишаване на заетостта, 2015]

Ситуацията на пазара на труда е основният фактор, който забавя развитието на българската икономика и пречи на ускоряването на темпа на икономически растеж.

Голяма част от безработицата е структурна, но обучението на безработните за нови професии обикновено следва модел, при който квалификацията не е достатъчно съобразена с търсенето на служители от страна на бизнеса.

Създаването на изкуствени работни места от държавата също не повлиява положително на кризата на пазара на труда, като не достатъчно ефективно изразходва парите на данъкоплатците. Нещо повече, така държавата се оказва безсилна пред проблема, чието единствено дългосрочно решение е реформа на образованието, което да не създава нови безработни младежи.

Вторият аспект на асинхрон се отнася до изразходените средства от страна на държавата и домакинствата за придаване на потребителна стойност на трудовите ресурси, възможността за тяхната възвращаемост чрез доходите, получени в системата на производство. Разходите на държавата са свързани с обезпечаване издръжката на държавните средни и висши училища от системата на образованието. Успоредно с това тя има и регулаторни функции по отношение гарантиране качеството на процеса по формиране на потребителната стойност на потенциалните трудови ресурси. Регулацията се свързва с намеса в системата в следните аспекти:

- брой учебни заведения;
- осигуряване достъпност на населението до образователната система;
- качество на програмите за образование и обучение;
- съответствие на програмите с потребностите на обществено - икономическото развитие и т. н.

2. Образователната система на България в периода 2008 - 2013 г.

Система на общото образование

В началото на учебната 2012/2013 г. учебни занятия се провеждат в 2 040 общообразователни училища, от които 152 начални, 1 337 основни, 10 прогимназии, 140 гимназии и 401 средни общообразователни училища (СОУ). С изменение в Закона за професионалното образование и обучение (ДВ, бр. 50/2010 г.) в спортните училища се преминава от предоставянето на общообразователни към професионални програми. Освен тази трансформация поради закриване или преобразуване общият брой на общообразователните училища намалява с 29 в сравнение с предходната учебна година.

През учебната 2012/2013 г. броят на учениците във всички видове общообразователни училища е 604.8 хил., от които 107.9 хил. са в селата. В сравнение с предходната учебна година броят на учениците в общото образование намалява с 4.0 хил., или с 0.7%.

През учебната 2011/2012 г. общообразователни училища са напуснали по различни причини 14.2 хил. ученици, от които 12.1 хил. в основното образование. Най-голям е относителният дял на учениците, които са напуснали по семейни причини - 6.7 хил., или 47.2% от общия брой на напусналите, следван от дела на заминалите в чужбина - 34.3%, и на напусналите поради нежелание да учат - 12.5%.

Ранното чуждоезиково обучение все повече навлиза в началния етап на основното образование. Относителният дял на децата в общообразователните училища, изучаващи чужди езици в началните класове (I - IV), е 82.9%. Най-голям е делът на изучаващите английски език - 88.7% от тези, които изучават чужди езици.

През 2012 г. основно образование в общообразователните училища са завършили 42.8 хил. ученици. През същата година диплома за завършено средно образование в общообразователните училища са получили 30.3 хил. души.

Учителите (вкл. директорите и помощник-директорите с преподавателска заетост) в общообразователните училища през учебната 2012/2013 г. са 45.1 хил., или с 1.2 хил. по-малко, в сравнение с предходната година. Учителите са високообразовани - 91.7% имат завършена образователно-квалификационна степен „бакалавър" или „магистър", а 7.9% са завършили образователно-квалификационна степен „професионален бакалавър" или еквивалентна в миналото степен. Жените преобладават в учителската професия - 85.0% от общия брой на учителите.

В една паралелка в дневните общообразователни училища има средно по 22 ученици. Към 1.10.2012 г. в страната има 69 функциониращи частни общообразователни училища, от които 6 начални, 27 основни, 3 прогимназии, 27 гимназии и 6 средни общообразователни училища (СОУ). В частните общообразователни училища учат общо 6 510 ученици, или 1.1% от общия брой на учениците.

В училищата и паралелките за деца със специални образователни потребности учат общо 3.9 хил. деца, или с 0.5 хил. (12.2%) по-малко, в сравнение с предходната учебна година. За тяхното обучение и възпитание полагат грижи 882 учители специалисти и 372 възпитатели.

Професионално образование и обучение

Професионалното образование и обучение през учебната 2012/2013 г. се осъществява в 22 училища по изкуствата, 19 спортни училища, 416 професионални гимназии и 37 професионални колежа с прием след средно образование. Общият брой на учащите в професионалното образование и обучение през тази учебна година е 142.7 хил. и в сравнение с учебната 2008/2009 г. намалява с 26.0 хил., или с 15.4%, а в сравнение с предходната - с 3.0 хил., или с 2.1%.

Момчетата преобладават в професионалното образование, като са 60.6% от общия брой на учениците. В програмите за придобиване на III степен професионална квалификация най-висок е относителният дял на учениците, изучаващи специалности в област „Технически науки и технически професии" - 30.9%, следван от този на учениците в област „Стопански науки и администрация" - 17.7%. В програмите за придобиване на II степен професионална квалификация на първо и второ място са съответно учениците в области „Технически науки и технически професии" (27.2%) и „Селско, горско и рибно стопанство" (21.1%).

През учебната 2012/2013 година учителите в професионалните училища са общо 13.1 хиляди. Преобладаващата част от тях - 93.6%, са високо образовани с придобити образователно-квалификационни степени „бакалавър“ или „магистър“.

През 2012 г. средно образование в училищата по изкуствата, спортните училища, професионалните гимназии и професионалните училища са завършили с диплома 29.4 хил. души. Втора и трета степен професионална квалификация през 2012 г. са придобили съответно 8.1 хил. и 15.8 хил. души.

В професионалните училища и паралелки с прием след VI, VII и VIII клас 586 ученици са получили първа степен професионална квалификация.

В професионалните колежи с прием след завършено средно образование 1 228 души са придобили четвърта степен професионална квалификация.

През учебната 2012/2013 г. 2 857 ученици се обучават в 59 частни професионални училища, което е едва 2.0% от всички ученици в професионалното образование.

За изследвания период значително се увеличава броят на лицата на възраст 16 и повече години, записани в програми за професионално обучение срещу заплащане за придобиване на степен на професионална квалификация в центрове за професионално обучение (ЦПО), професионални гимназии и професионални колежи. По степени на професионална квалификация разпределението им е: първа степен - 13.6 хил., втора степен - 4.3 хил., и трета и четвърта степен - 6.4 хиляди. В сравнение с предходната година броят на записаните курсисти се увеличава общо с 2.3 хил. души, или с 10.4%. Показателно е желанието на лицата за повишаване или придобиване на нова квалификация, което предоставя допълнителни възможности на пазара на труда.

Висше образование

Общият брой на студентите в България през учебната 2012/2013 г., включващ записаните в четирите образователно-квалификационни степени („професионален бакалавър”, „бакалавър”, „магистър” и „доктор”), възлиза на 284.0 хил., което е с 9.7 хил., или с 3.5% повече, в сравнение с учебната 2008/2009 година.

През 2008/2009 г. общият брой на компютрите във висшите училища, използвани за учебни цели, е 19.6 хил., като на 100 студенти в редовна форма на обучение се падат по 10.8 компютъра. През 2012/2013 г. броят на компютрите за учебни цели се увеличава на 23.0 хил., от които 16.6 хил. са ползвани за обучение на студентите в рамките на аудиторната заетост и на 100 студенти в редовна форма на обучение се падат по 11.9 компютъра. Увеличава се делът на компютрите с достъп до интернет от 89.4% през 2008/2009 учебна година на 92.3% през последната учебна година.

Образователно-квалификационна степен „професионален бакалавър” През учебната 2012/2013 г. за придобиване на образователно-квалификационна степен „професионален бакалавър” се обучават общо 14.7 хил. души, от които български граждани са 14.4 хил., или 98.2%. От общия брой студенти в колежите 7.1 хил., или 48.2%, са записани в частни колежи. Наблюдава се спад на броя на студентите в колежи с 1.5 хил., или с 9.4%, в сравнение с предходната учебна година. Намалението на броя на студентите в частни колежи е 0.7 хил., или 8.4%.

В структурата по области на образованието най-висок относителен дял заемат обучаващите се по специалности в област „Стопански науки и администрация” - 34.4%, следвани от „Спорт, туризъм и хотелиерство” - 19.8%, и „Технически науки и технически професии” - 17.1%.

През 2012 г. образователно-квалификационна степен „професионален бакалавър” са придобили 4.2 хил. студенти, от които 98.3% са български граждани. Най-голям е броят на дипломираните в областите „Стопански науки и администрация” - 1.9 хил., или 44.6%, следван от „Спорт, туризъм и хотелиерство” - 0.6 хил., или 14.8%, и „Технически науки и технически професии” - 0.6 хил., или 14.1% от общия брой на завършилите.

Преподавателите в колежите са 1 091, като от тях 577, или 52.9%, са на основна работа.

Образователно-квалификационни степени „бакалавър” и „магистър”

През учебната 2012/2013 г. за придобиване на образователно-квалификационни степени „бакалавър” и „магистър” се обучават 263.9 хил. души. В частни университети са записани 42.7 хил.,

или 16.2% от общия брой на студентите. В сравнение с предходната учебна година се наблюдава спад на учащите в частни висши училища с 4.9%.

Студентите - български граждани, в университети и специализирани висши училища са 252.8 хил., или 95.8%. Техният брой намалява с 0.5 хил. в сравнение с учебната 2011/2012 г., или с 0.2%.

От началото на наблюдавания период броят на чуждестранните студенти постепенно нараства. Към 2013 година той е 11.1 хил., или с 2.5% повече от предходната. Най-голямо увеличение се наблюдава при студентите от Гърция - от 0.7 хил. през 2008/2009 г. на 2.4 хил. през настоящата учебна година, или 3.2 пъти, като само за последната учебна година нарастването е с 24.2%. Следват студентите от Турция, които са се увеличили 1.4 пъти по време на наблюдавания период. Броят на студентите от бившата югославска република Македония постепенно намалява от 2.2 хил. през 2008/2009 г. на 0.6 хил. през 2012/2013 г., или със 71.9%.

През 2012/2013 г. студентите от Турция представляват 41.8% от всички чуждестранни студенти у нас, следвани от тези от Гърция - 21.2%, и бившата югославска република Македония - 5.6%.

Международната студентска мобилност придобива все по-голямо значение при формирането на политики в областта на висшето образование, което е придружено и с нарастващата нужда от информация в тази област. От учебната 2004/2005 г. НСИ събира данни и изчислява индикатори за мобилните студенти, обучаващи се у нас, по методология на Евростат. Най-новата концепция на Европейската комисия за мобилен студент е структурирана на базата на гражданство, местоживеене и завършено предходно образование. Студентската мобилност у нас се измерва чрез показателя „страна на завършено предходно образование“, като мобилни студенти са тези, които са завършили своето средно образование в чужбина. Броят на мобилните студенти, обучаващи се за придобиване на ОКС „бакалавър“ и „магистър“, нараства с бавни темпове - от 9.0 хил. през 2008/2009 г. на 11.1 хил. през 2012/2013 учебна година, или с 24.0%. В сравнение с предходната учебна година увеличението е 3.2%.

В структурата по области на образованието най-висок относителен дял заемат студентите от област „Стопански науки и администрация” - 23.5%, следвани от „Технически науки и технически професии” - 13.7%, и „Науки за обществото и човешкото поведение“ - 11.7%. Най-малък е делът на студентите, обучаващи се в областите „Природни науки” - 0.6%, „Ветеринарна медицина“ - 0.5%, и „Математика и статистика” - 0.2%.

За учебната 2012/2013 г. са приети 52.2 хил. нови студенти в образователно-квалификационни степени „бакалавър“ и „магистър след завършено средно образование“. От тях български граждани са 50.3 хил., или 96.3%.

Броят на новоприетите в магистърски програми след завършена образователно-квалификационна степен „бакалавър” е 26.2 хиляди. От тях 1.9 хил., или 7.4%, са записани по програми след завършена степен „професионален бакалавър”.

През 2012 г. у нас висше образование, степени „бакалавър” и „магистър”, са завършили 59.0 хил. студенти, от които 57.2 хил. са български граждани. Най-висок е относителният дял на дипломираните в следните области на образование: „Стопански науки и администрация” - 31.4%, „Науки за обществото и човешкото поведение” - 15.6%, и „Технически науки и технически професии” - 11.9%. От общия брой дипломирани студенти най-нисък е относителният дял в областите „Ветеринарна медицина” и „Математика и статистика” - по 0.3%.

В частни университети са се дипломирали 15.1% от всички дипломирани в образователно-квалификационни степени „бакалавър” и „магистър”.

Броят на преподавателите в университетите и специализираните висши училища е 22.4 хил. през 2012/2013 година. На основна работа са 13.6 хил., или 60.9% от общия им брой.

Образователна и научна степен „доктор”

Към 31.12.2012 г. у нас се обучават 5 371 докторанти, като от тях 51.1% са жени. В сравнение с предходната 2011/2012 г. броят им се увеличава с 668 души, или с 14.2%. Чуждестранните докторанти, обучаващи се в България, са 214, или 4.0% от общия брой.

Разпределението по възраст показва, че докторантите на възраст 25 - 29 години заемат най-голям относителен дял - 34.3%, следват тези на 30 - 34 години - 24.0%, и 23.7% от всички докторанти са на 40 и повече години.

Зачислените през 2012 г. са 1 948, от които 972, или 49.9%, са жени. През 2012 г. образователна и научна степен „доктор" са придобили 979 души, от които 506, или 51.7%, са жени. 42.8% от всички дипломирани са на възраст над 40 години. При мъжете най-голям е броят им в област „Технически науки и технически професии" - 15.0% от общия брой на завършилите мъже, следван от област „Здравеопазване" - 9.5%, и „Науки за обществото и човешкото поведение" - 8.7%. В структурата на дипломираните по области на образованието жени най-голям относителен дял заемат областите „Науки за обществото и човешкото поведение" и „Хуманитарни науки" с по 13.4%, следвани от „Подготовка на учители и науки за образованието" с 11.7%.

3. Основни тенденции в образователната система на България в периода 2008 - 2013 г.

По данни на националната статистика към учебната 2012/2013 год. в България има 2040 училища в системата на средното образование при отчетен траен спад на учениците в периода 2008 - 2013 г.

През учебната 2011/2012 г. общообразователни училища са напуснали по различни причини 14.2 хил. ученици, от които 12.1 хил. в основното образование. Най-голям е относителният дял на учениците, които са напуснали по семейни причини - 6.7 хил., или 47.2% от общия брой на напусналите, следван от дела на заминалите в чужбина - 34.3%, и на напусналите поради нежелание да учат - 12.5%. [Образование в Република България 2013: 16 - 17]

Сред основните причини за посочения спад можем да посочим: влошените демографски тенденции, емиграционните процеси и отпадането на ученици от системата на образованието. Освен това тенденциите са изцяло негативни откъм възможности за увеличаване на трудовите ресурси в бъдеще.

От гледна точка на формирането на потребителната стойност на човешкия капитал по-сериозно внимание е необходимо да се отдели на училищата в системата на средното образование, предлагащи професионална подготовка. Общият брой на учащите в професионалното образование и обучение в периода 2008 - 2013 г. намалява с 26.0 хил. или с 15.4.

Данните свидетелстват, че 23.6% от учениците в системата на средното образование са професионално ориентирани. Това създава базовите предпоставки за участие в производствените процеси. Все пак трябва да отчетем, че 76.4 на сто от учащите нямат професионална насоченост в образователния процес. Изводът, който би могъл да се направи, е: *съществува необходимост от задълбочаване на системата на професионалната подготовка още на средно равнище, което впоследствие да повишава качеството на човешкия капитал във висшите училища.*

В системата на висшето образование у нас към учебната 2012/2013 г. функционират общо 53 университети, специализирани висши училища и колежи, от тях 16 са частни. [Образование в Република България 2013: 66] Общият брой на студентите в България през учебната 2012/2013 г., включващ записаните в четирите образователно-квалификационни степени („професионален бакалавър", „бакалавър", „магистър" и „доктор"), възлиза на 284.0 хил., което е с 9.7 хил., или с 3.5% повече, в сравнение с учебната 2008/2009 година. [Образование в Република България 2013: 21 - 25]

Представените данни за системата на висшето образование у нас свидетелстват за наличието на количествен потенциал за професионална подготовка на трудовите ресурси. Още повече, че развитието на стопанските процеси от края на XX и началото на XXI век предполагат по-големи потребности от кадри с по-висока степен на квалификация и на тази основа - възможности за реализация именно на трудови ресурси с висше образование ставата по-големи.

Освен количествените предпоставки, свързани с наличието на институции за формиране потребителната стойност на трудовите ресурси, са необходими качествени аспекти на подготовката, които пък предопределят полезността им. Качеството на човешкия капитал, формирано в образователната система зависи от такива фактори като: *разработване и внедряване на образователни програми съзвучие с потребностите на производството от епохата на икономиката на знанието*; *подготвени преподавателски кадри, в съответствие със спецификата на предлаганите модели на компетенции на обучаваните*; *целенасочена държавна политика за функционирането, развитието и усъвършенстването на висшето образование, включваща регулаторни механизми, мерки и стимули* и т. н.

В последните години у нас може да се отчете една трайна тенденция на увеличаване броя на

студентите при същевременен спад на завършващите средно образование. Създалата се при тези условия конкуренция между висшите училища при формиране на приема си поставя под съмнение качеството на образователния процес и полезния ефект при подготовката на кадрите. В крайна сметка притежаването на диплома не може да се приеме като достатъчно условие за наличието на потребителна стойност и полезност.

Конфликтът между наличието на диплома за висше образование и качеството на знанията и уменията намира поле за изява на пазара на труда. Там се формира цената на образователния продукт. Тя се възприема като възнаграждение за труда, изразходен отделния човек като носител на определени знания, умения, квалификация и опит.

В пазарни условия цената на човешкия капитал се формира от процесите на търсенето и предлагането на трудовия пазар в една икономика. Тъй като търсенето на труд зависи от търсенето на продукта, произведен с негово участие, на тази основа трябва да подчертаем, че то е предопределено от: производствените възможности на икономиката, спецификата на производствените процеси, технологичната им обезпеченост и т. н.

Изведените детерминанти на търсенето на труд дават основание да се посочи, че цената на трудовите ресурси зависи от тяхната пределна производителност. Това поставя определени изисквания към спецификата на образователния продукт.

От своя страна предлагането на труд също влияе върху цената на ресурса. От количествените и качествените параметри на предложения труд ще зависи формираната равновесна цена. Колкото по-голямо е предлагането на даден вид труд при равни други условия, толкова по-ниска е равновесната му цена. От друга страна, ако увеличеното предлагане е свързано с по-големи производствени потребности, цената на ресурса би се фиксирала на по-високо равнище. Подобна е ситуацията на българския пазар на труда за последните няколко години. Налице е по-високо предлагане на труд с ниска степен на квалификация или дори без такава, което, от дена страна, предопределя по-малка равновесна цена на такъв труд, а от друга - икономиката ни не създава достатъчно работни места и няма потребност от такъв тип кадри с оглед на развитието на стопанските процеси.

Влошените икономически условия в последните години предполагат, че и при трудовите ресурси с висше образование е налице тенденция на фиксиране на равновесна цена на по-ниско равнище. Още повече тя се засилва и от обстоятелството, че образователната система в този сегмент не е достатъчно адаптирана към производствените потребности. Това предполага по-голямо предлагане в сравнение с търсенето им.

ЛИТЕРАТУРА

Леонидов, Ат. 2015. От модел на растеж към глобална криза. // Икономическа мисъл. кн. 1, С.: 3- 22.

Национален план за действие по заетостта през 2015 г. За повишаване на заетостта. Министерство на труда и социалната политика, С., 2014 г.

Образование в Република България 2013. НСИ, С., 2013.

Рангелова, Р. 2011. Стратегия „Европа 2020“ и икономическият растеж на България. // Икономическа мисъл, кн. 3, С.: 3 - 29.

Тофлър, Ал., Х. Тофлър. 2007. Революционното богатство. „Обсидиан“, С.: 48 - 56.

РОЛЯ НА ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ЗА ПОВИШАВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА ОБРАЗОВАНИЕТО

ас. Цветанка Джиганска
ас. д-р Павлинка Добрилова
МУ – София, Филиал „Проф. д-р Иван Митев“, гр. Враца

ROLE OF THE TEACHER TO IMPROVE THE QUALITY OF EDUCATION

Tsvetanka Dzhiganska
Pavlinka Dobrilov

ABSTRACT: Modern socio-economic situation and the rapid development of technology implies the deployment of innovative and creative forces of the teacher.

If until now the main requirement was to him to know his subject, then in the XXI century, it is not enough. In practice, to obtain knowledge and skills are not the only goal, and the formation and development of personality, her thinking, and ability to quickly orient in a particular situation, to quickly take correct decisions scientifically and to apply them in practice, and objectively to analyze and evaluate the results.

The modern teacher must be knowledgeable in several areas. Be open to innovations, high general culture, loving profession with good values, positive attitudes towards young people, adequate changes in education and health.

KEYWORDS: teacher quality education

Въведение: Образованието е решаващ фактор за прогреса на една страна. Излизането на страната ни от системата на затвореност постави в нова светлина разбирането на понятието „качество”. Качество в рамките на Европейската реформа означава образование, което дава лична и обществена конкурентоспособност. Формирането на конкурентоспособни кадри в личен и обществен аспект трябва е една от основните задачи на съвременния преподавател. Той трябва да е с широки познания в няколко области. Да е отворен за новости, толерантен към различията, с висока обща култура, обичащ професията, с изградена ценностна система, положителна нагласа към младите хора, адекватен на промените в образованието и здравеопазването.

Сполучливо е синтезирана ролята на учителя в изказването на Жак Делор: „Учителят трябва да се нагоди към ученика, да смени ролята си на „солист” с тази на „съпровождащ” и забравяйки старите си функции на „разпространител” на информация, да стане помощник на учениците в стремежа си да търсят, да организират и да управляват знанията.”

Преподавателят не е авторитарен учител, а изкусен модератор, който умело хваща идващите от студентите мисловни нишки и изплита своя мотив с инструментите на професионалната си компетентност и морални ценности.

Обучаващият трябва да предлага нов подход в преподаването с цел изграждане на професионални знания и умения.

В новите условия ролята на преподавателя в медицинските университети е ключова.

Процесите на адаптация се улесняват и ускоряват от личността на преподавателя от неговия авторитет, от индивидуалния подход към всеки студент, от умението му да планира, организира, онагледява и контролира практическия учебен процес. Едно от най-използваните твърдения по отношение на преподавателя е, че той трябва да бъде модел за подражание.

Той не само обучава, но и възпитава. Дейността му в това направление е важно за формиране на значими социални качества на личността. Успешната професионална дейност на преподавателя зависи непосредствено от нравствените качества на личността му: хуманизма, любов към професията; образоваността; чувството за хумор; педагогическият такт и др. Учителят не трябва да се въоръжава само със знания от отделна научна област или наука. За да бъде на равнището на съвременните изисквания, той е длъжен да бъде в течение на най-новите постижения на психолого-педагогическата теория на откритията на масовата практика.

Толерантността е един от основните елементи при формирането на професионализма на педагога и задължителен елемент в работата му. Специалистите по здравни грижи са длъжни да притежават търпимост към всеки, независимо от индивидуалните му особености, за да привлече или за да не отблъсне пациентите /клиентите/ и да формира у тях чувството на удовлетвореност от качеството на грижа. Това е един от основните елементи в обучението. Преподавателят трябва да развие в себе си и

в студентите творчески подход – да се излезе извън рамките на привичното.

При подобно проучване във Филиал „Проф. д-р И. Митев” гр. Враца към МУ София за влиянието на преподавателите по здравни грижи за професионалната реализация на студентите изследователският екип потвърждава водещата роля на преподавателя в стимулирането на бъдещите медицински сестри за проявяване на висока отговорност, формиране на професионално самосъзнание и самоусъвършенстване.

Цел: Да се проучи мнението на студентите за ролята на преподавателя за повишаване качеството на висшето образование.

Материал и методи: Проведено е анонимно анкетно проучване сред 65 студента от специалностите „акушерка” и „медицинска сестра” от Филиал гр. Враца към МУ гр. София. Използвани са социологически и статистически методи на изследване.

Резултати: От изследваните студенти 56% са от специалност „медицинска сестра”, 44% от специалност „акушерка”. Възрастовата характеристика на участниците в проучването е представена на Табл.1.

Табл.1 Разпределение на студентите по възраст

Възраст	Абсолютен брой	Относителен дял в%
18 – 25 години	32	49%
26 – 33 години	15	23%
Над 33 години	18	28%

Резултатите показват, че качеството на обучението според студентите във висока степен зависи от преподавателя /89%/ (фиг.1).

Фиг.1. Мнение на студентите за ролята на преподавателя за повишаване качеството на висшето образованието

Значителен дял от студентите (87,6%) поставят на първо място доброто познаване на предмета от преподавателя.

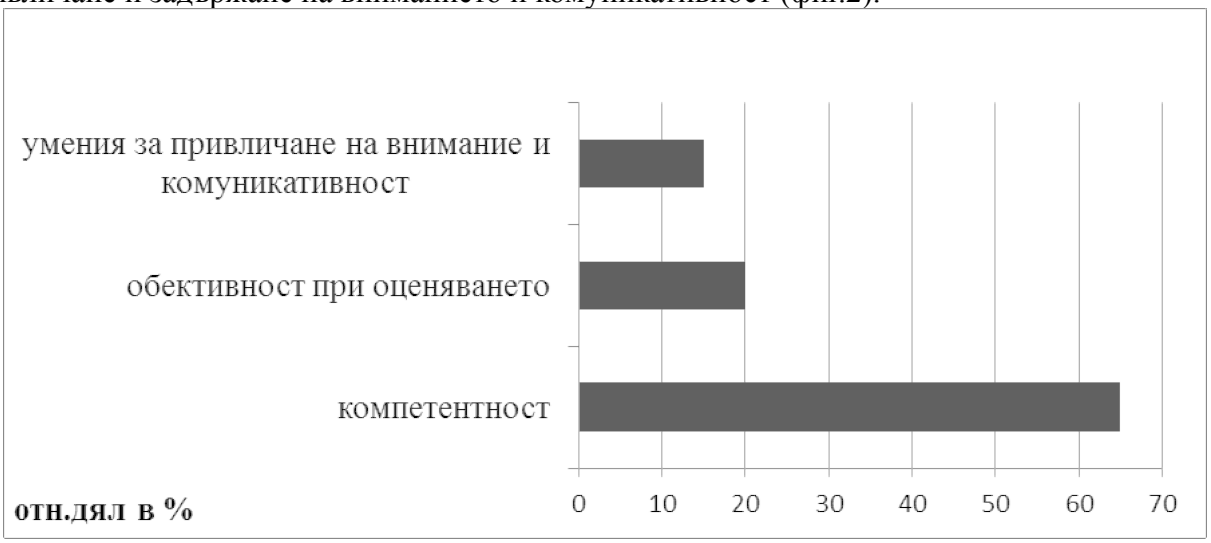
Интересен е резултатът, в който повече от половината студенти (52,7%) смятат, че ролята на преподавателя за повишаване качеството на образованието е свързана с неговото желание да предаде знанията, уменията и опита си.

Във века на информационните технологии и промени във всички социални сфери, с промени в квалификацията, с промяна на интересите на новото поколение се налага преподавателят да бъде много по-гъвкав, да бъде добър психолог, да може да действа адекватно, да съдейства за формирането на умения за работа в екип. В този смисъл се налага модернизиране на образователната система като

акцент в нея да бъде ролята на преподавателя.

Изискванията към преподавателя се променят заедно с предизвикателствата на времето.

На въпроса „Какви професионални качества трябва да притежава преподавателя, за да формира и усъвършенства знания и умения по съответната дисциплина“ 65% от студентите са поставили на първо място компетентността, 20% са отговорили, да бъде обективен при оценяването, 15% умения за привличане и задържане на вниманието и комуникативност (фиг.2).

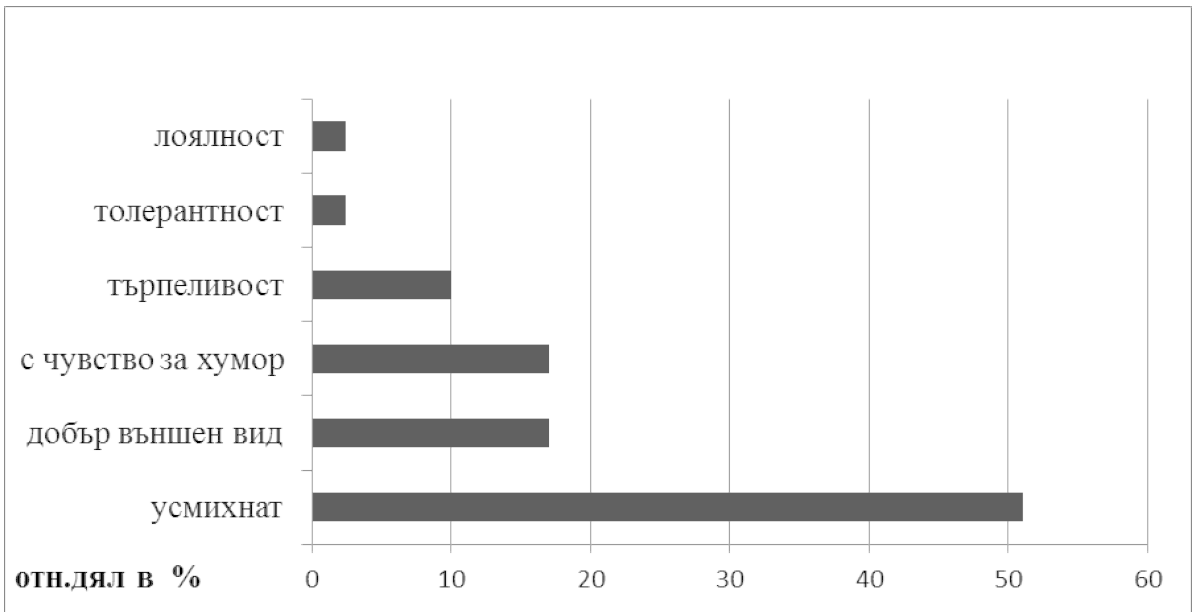


Фиг.2 Професионални качества на преподавателя

При подобно проучване от З. Атанасова проведено в Медицински факултет на Тракийски университет качествата, които се ценят най-високо от студентите са ерудицията и широката обща култура.

Личностните качества на преподавателя имат фундаментално значение в процеса на обучение. Изключително важен е личният пример.

На следващия въпрос от анкетата, на който потърсихме отговор за това какви личностни качества трябва да притежава преподавателя отговорите са многообразни. Повече от половината са дали отговор, че преподавателят трябва да бъде усмихнат (51%). Голяма част от анкетираните дават предпочитанията си за това, че преподавателят трябва да е с добър външен вид (17%). Същият е броя и на студентите, които оценяват чувството за хумор в преподавателите си (17%). От изследваните 10% смятат, че търпеливостта е качество, което трябва да притежава всеки преподавател. Останалите проценти се разделят между толерантност (2,5%) и лоялност (2,5%) (фиг.3).



Фиг.3 Личностни качества на преподавателя

Според анкетираните качествата, които са противопоказни за преподавателя най-голям процент е даден на субективността 72%, 9% на липсата на толерантност, а останалите 19% - избухливост.

Заключение:

Степента на образованост на отделната личност и на обществото като цяло се превръща в основен фактор, който може да осигури устойчиво развитие. При проведеното научно изследване се установи, че 89% от анкетираните смятат, че преподавателят има роля за повишаване качеството на образованието.

В резултат на направения анализ на данните от проведената анкета сред студентите потвърди тезата, че преподавателя трябва да притежава значими професионални и личностни качества.

Компетентността и толерантността са едни от качествата, на които студентите отдават най-голямо значение.

С основание се счита, че емоционалната стабилност е основа за нормалното и успешно проявяване на професионалните качества, както и за протичането на успешен учебен процес. Не случайно голям процент от отговорилите /19%/ считат, че едно от най-неподходящите качества за преподавателя е избухливостта.

Традиционно преподавателят е специалист в конкретна област. Очакванията към него са да подготви кадри, които успешно да се реализират. Ролята му обаче е далеч по-многообразна и тежка. Той трябва да бъде гъвкав, да бъде добър психолог, да формира умения за работа в екип и др. За да бъде продуктивен учебния процес трябва да съществува диалог между студентите и преподавателят. Търсейки тяхното мнение за професионалните и личностни качества, които трябва да притежава един преподавател, ние потърсихме причини, които биха мотивирали или демотивирали студентите в процеса на обучение.

ЛИТЕРАТУРА

Андреев, М. 1996, Дидактика, С.

Василева, М. 1993, Педагогическа психология, С.

Владимирова, Е., П. маринова, Г. Янкова и др., 2013, Влиянието на преподавателите по здравни грижи за професионалната реализация на студента, 12 научна сесия, Плевен.

Гидънс, А, 2003, Социология, „Прозорец" ЕООД, С.

Делор, Ж., 1998, Образованието скритото съкровище, доклад на Международна конференция по образование към ЮНЕСКО.

Десев, Л., 2003, Педагогическа психология, С.

Жекова, Ст., 1984, Психология на учителя, С.

Жекова, С., Е. Пенчева, 1988, Емпатията в професионалния труд на учителя, Народна просвета, 8.

Йорданов, Д., С. Жекова, 1986, Педагогическа психология, С.

Кръстева, А., 2010, Оценяването – фактор за повишаване качеството на висшето образование, www.cet-vtu.com

Кьосев, А., Тотоманова, А., Богданов, Б., и др., 1999, Университетска автономия и академична отговорност, „Лик".

Михайлов, М., 1996, Професията „учител"

Стойкова, П., 2014, Ролята на учителя в „Обществото на знанието", Реторика и комуникации, бр.13

Gavriel Salomon, David Perkins, 1998, Review of research in education, American Educational research.

Zdravka Atanasova, 2009, "Health care lecturers role in communicative skills formation in training students" . International Science conference, Economics and Society development on the Base of Knowledge

Pavlinka P. Dobrilova, Tsvetanka N. Dzhiganska, Iveta M. Popova, 2013, Economy of knowledge as measure of the progress in the development of healthcare professionals, Journal of International Scientific Publication: Economy & Business, Volume 7, Part 2, 229

ПОВИШАВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ОБУЧЕНИЕ ПО АНГЛИЙСКИ ЕЗИК ЗА СТУДЕНТИ ОТ СПЕЦИАЛНОСТ „ИКОНОМИКА НА ТУРИЗМА“, ЧРЕЗ ПРИЛАГАНЕ НА ЕЛЕКТРОННО ОБУЧЕНИЕ

старши преподавател Петър Тодоров
Стопанска академия „Д. А. Ценов“, Свищов

IMPROVING THE QUALITY OF ENGLISH LANGUAGE TEACHING FOR STUDENTS IN THE MAJOR OF ECONOMY OF TOURISM BY IMPLEMENTING E-LEARNING

Peter Todorov

ABSTRACT: This paper presents the author's views on how English language teaching can be improved by implementing e-learning. The author explains some key concepts in e-learning, namely, blended learning, the "flipped classroom" method, the use of virtual learning environments. Furthermore, the author shares his own experience in teaching students in the major of Economy of Tourism at the D. A. Tsenov Academy of Economics – Svishtov.

KEYWORDS: e-learning, blended learning, "flipped classroom", English for specific purposes.

Увод

През последните години развитието на технологиите доведе до неимоверни промени във всички сфери на живота. Подобряването на различните видове смарт-устройства (телефони, таблети) промени коренно нашето ежедневие и днес едва ли има човек, който иска да е в крак с модата в технологиите без да има поне едно такова устройство. Още повече по-скъпите модели такива устройства могат до голяма степен да заменят персоналния или преносимия компютър. Сферата на образованието не е подмината от тези промени и университетите, които искат да са в крак с времето днес предлагат най-разнообразни форми на обучение, дистанционно, смесено, „метод на изнесената класна стая, и най-модерната форма – мобилно обучение. Тъй като дистанционното обучение е приложимо само в определени случаи и с него трябва да е ангажирана цялата образователна институция, а мобилното обучение е по-трудно осъществимо и ще бъде обект на бъдещи публикации и изследвания, в този доклад ще се спрем на смесеното обучение, на метода на изнесената класна стая и на виртуалната среда на обучение „Мудъл“, тъй като те имат пряко отношение към настоящото изследване. В този смисъл, докладът ще изясни теоретичната обосновка на понятията и ще даде пример за тяхната приложимост от опита и практиката на автора. Имайки предвид изучаването на английски език за специфични цели – пътуване, хотелиерство, кетъринг, и др., авторът ще предложи модел за електронно обучение, който може да бъде приложен от колеги, които преподават чужд език на студенти в същата специалност и от други университети.

Смесено обучение

Тъй като типът електронно обучение, който е най-подходящ за приложение от индивидуален преподавател е смесеният тип, в следните редове предлагаме кратък преглед. Ричардс и Смит дефинират понятието смесено обучение като „предоставянето на възможности за учене чрез комбинация от няколко различни форми на обучение, обикновено чрез комбинация от ресурси базирани на технологии и конвенционално обучение чрез преподавател и учебник. Една част от курса по чужд език може да бъде предоставен чрез учебник, например, а другата част – онлайн“ (Ричардс и Смит, с. 58). Тъй като в посоченото определение се споменава курс по чужд език, редно е да се отбележи, че смесеното обучение не се прилага само в обучението по чужди езици. Според Гарисън и Вон, „ключовите положения в създаването на смесено обучение са

- Внимателно интегриране на присъствено и онлайн обучение
- Фундаментално преосмисляне на създаването на даден курс за да се оптимизирана ангажирането на студентите
- преструктуриране и заменяне на традиционните присъствени часове“ (Гарисън, Вон, с. 5).

Въпреки, че на пръв поглед смесеното обучение може да изглежда, от една страна привлекателно, поради факта, че част от времето предоставено за обучение ще бъде прекарано пред компютъра (нещо, което правим всеки ден, а мнозина от нас дори повече от колкото е препоръчително), то може да бъде и еднакво неатрактивно, от друга страна, поради факта, че много хора са скептични относно

ефективността на форма на обучение, която е изцяло зависима от компютърната техника. Независимо от това, че живеем в ерата на комуникационните технологии, много хора не разполагат с компютърна техника, или ако разполагат с такава, не умеят да боравят с нея достатъчно умело. Също така не бива да се пренебрегва фактът, че „студентите често смятат преподавателите за техни примери за подражание," (Колфийлд, с. 18), но когато този модел за подражание не е пред студентите през цялото време, тоест, а голяма част от курса се намира във виртуалното пространство, студентите могат лесно да се обезкуражат или да подходят несериозно към учебния процес. Затова, планирането, създаването и изпълнението на едни процес на смесено обучение е сложна задача, която изисква както умения за боравене с технологии, от една страна, така и солидна педагогическа подготовка.

Тук е редно да се отбележи и ролята на студента в учебния процес. Както споменахме по-горе, преподавателите, които разработват учебно съдържание за смесено обучение трябва внимателно да планират дейностите и задачите в един курс, но също така и да се съобразят с потребностите на своите студенти. С други думи, при създаването на един курс, или онлайн модул, трябва да се избере правилната стратегия на учене. Според Шопов, стратегията на учене е „съзнателно избран процес, предназначен да усили езикоусвояването и постигане на владеене на изучавания език. Стратегия има във всяка дейност. В езиковото учене стратегията съответства на въпроса „Как да науча е2 по-лесно, по-бързо и с по-малко усилия и разходи?" (Шопов, с. 261). Редно е да се отбележи, че това твърдение може да се отнася не само за езиковото обучение, но и за обучението по всяка една дисциплина. В този смисъл Макдоналд определя смесеното обучение като „принципното възприемане на стратегии и медии за да се обезпечат целите на един курс и да се реагира по-адекватно на нуждите на студентите" (Макдоналд, с. 3). С други думи, при разработването на един модул или цял курс, трябва да се вземат предвид не само нашите изисквания, но също така и очакванията на студентите и техните нужди. Ако се ръководим само от нашите изисквания, значи сме избрали грешен подход, което в по-дългосрочен план ще доведе до неефективност на процеса на смесено обучение.

Според Берсин, „съществуват три основни начина по които един човек учи – и всеки индивид дава предимство на един или два основни подхода:

- *Визуално учене*: Приблизително 50 до 70 процента от населението на света се характеризира като „визуални учещи" […]
- *Слухово учене*: Приблизително 20 до 40 процента от населението на света се характеризира като „слухови учещи" […]
- *Двигателно учене*: По-нисък процент от населението на света (5 до 20 процента) учи чрез докосване и извършване на действия. Това са хора, които учат чрез имитиране, пробване, хващане или докосване на предмети. (Берсин, с. 33)

В този смисъл един преподавател, който е решил да създаде курс чрез смесено обучение трябва добре да познава студентите си за да прецени какви дейности да включи в присъствената форма на курса и какви в онлайн модула, така че да отговори напълно на техните потребности. Берсин също така добавя, че „опитът показва, че на най-дълбоко ниво, ученето се извършва чрез правене, често наричано „учене чрез преживяване (от англ. experiential learning)" (Берсин, с. 33). Ето как Колфийлд описва „ученето чрез преживяване" като използва „Цикълът на учене чрез преживяване на Колб": „Инспекторът на един подчинен на нова работа може да се отнася към подчинения с най-голямо уважение (конкретно преживяване) докато му показва как да изпълни дадена задача. По-късно вечерта, подчиненият разсъждава върху почтителното поведение на инспектора (замислено наблюдение) и стига до извода, че инспекторът трябва да се отнася с уважение към всички индивиди по принцип (абстрактно осмисляне). През останалата част от седмицата, подчиненият наблюдава как инспекторът общува с други индивиди и решава, че неговата парадигма е правилна (активно експериментиране). (Колфийлд, с. 34) Ако сравним горе-описаната ситуация с един учебен процес, в който инспекторът е преподавателя, а подчинения студента, ще видим, че нещата не са много по-различни, като разбира се правим уговорката, че понятията „инспектор" и „подчинен" не трябва да се приемат буквално в процеса на учене. С други думи, учебният процес не трябва да се възприема като някакъв вид упражняване на власт или подчинение. Точно обратното, учебният процес трябва да се разглежда като един добър

процес на сътрудничество между преподавател и студент. В подкрепа на това твърдение е добре да споменем четирите принципа на съвременното чуждоезиково обучение представени от Шопов, и по-специално принципи 3 и 4:

„*Принцип 3*

Обучението се осъществява, като учещите се намират в режим на сътрудничество помежду си. Този принцип произтича от необходимостта от положителна взаимозависимост между учещите в процеса на обучението. […]

Принцип 4

Обучението се осъществява, като на учещите се дава възможност да открият себе си и сами да пресъздадат езиковите знания, интелектуалните и емоционалните отношения и уменията за комуникативни езикови дейности, които са им необходими“ (Шопов, 2008, с. 138).

Именно сътрудничеството между преподавател и студент трябва да е в основата на процеса на смесено обучение, тъй като от една страна имаме директен контакт, в класната стая, а от друга страна комуникация във виртуалното пространство. Така, ако в класната стая, преподавателят не може да обърне достатъчно внимание на всеки един студент, то във виртуалното пространство има повече възможности за обхващане на по-голям диапазон от студенти и покриване на техните нужди. Също така, от гледна точка на студентите, докато в класната някои студенти могат да изпитват затруднения, то виртуалното пространство може да им даде по-голямо поле за изява.

Метод на изнесената класна стая (the flipped classroom)

Друг начин за създаване не онлайн съдържание е чрез така наречената „изнесена класна стая“ (от англ. ез. „flipped classroom”). Според Хенеси, „една от най-горещите тенденции в образованието днес е изнесената класна стая, където компютърно грамотните студенти преминават към онлайн видео уроци, вместо уроците, които обикновено се преподават в класната стая, като използват времето в клас за да си сътрудничат в дискусии с връстници или преподаватели” (Hennessy). Видео уроците трябва да бъдат записани от преподавателя и след това внедрени онлайн за да могат студентите да ги гледат. Каква е ползата от всичко това? Както обясняват Хамдън, Макнайт, и др., „моделът с изнесената класна стая може да даде възможност на преподавателите да направят смяна от обучение, което се ръководи изцяло от преподавателя, към обучение, в центъра на което е студента” (Hamdan, McKnight, и др.) Това означава, че учителят трябва да създаде среда, в която студентите да се чувстват като у дома си, защото на практика, виртуалната класна стая ще бъде домът на студентите, докато физическата класна стая ще бъде за цели различни от преподаване на уроци или изнасяне на лекции, например, може да бъде използвана за дискусии (по лекциите), за изнасяне на презентации, и др. Въпреки това, възможен недостатък може да бъде фактът, че „студентите от своя страна са известни с това, че се оплакват за загубата на лекциите лице в лице, особено ако чувстват, че зададените лекции са на разположение на всички в мрежата” (Educause). Следователно, изнасянето на класната стая трябва да бъде въведено много внимателно, тъй като преподавателят трябва да вземе предвид възможната съпротива от страна на студентите и да се увери, че те няма да бъдат лишени от полагащата им се комуникация лице в лице. Като твърди Бейкър, „Това е истината за изнесената класна стая: студентите стават участници в процеса, а не кофи, които чакат да бъдат напълнени. Изнасянето на класната стая по английски език се фокусира върху стимулирането на високо ниво на умения за мислене и използването на технологии за да се подпомогне използването на тези умения, както и отговорността на студентите по време на училищните часове. Фокусът пада върху формиращото оценяване и процесът на изучаване и подобряване на уменията, като все пак се изпълняват обобщаващите цели“ (в Брецман, 2013, с. 23). Това, което предлага методът на „изнесената класна стая“ е иновативен подход, който тепърва ще придобива популярност в България, и ще се използва от повече индивидуални преподаватели и образователни институции.

Виртуална среда за обучение Мудъл (Moodle)

Най-подходящата платформа за създаването на електронен курс на обучение е Мудъл (на англ. ез. Moodle). Мудъл представлява система за управление на курсове, която позволява създаването на изцяло дистанционен или базиран на смесено обучение курс. Според Коул и Фостър, „системите за управление на курсове предоставят лесен начин да се качват и споделят материали, да се провеждат

онлайн дискусии и разговори, да се задават викторини и проучвания, да се събират и оценяват задания, да се записват оценки" (Коул, Фостър, с. 1). Това означава, че един курс в Мудъл може да бъде много разнообразен и гъвкав, и може да инкорпорира широка гама от функции и дейности в зависимост от индивидуалните потребности на преподавателя. Функциите на Мудъл са много, нека да видим как се създава един курс. Според Коул и Фостър, „курсът може да се организира хронологично по седмици, концептуално по теми, или социално с голям форум като централен принцип за организиране" (Коул, Фостър, с. 16). След като бъде избран формат на курса, преподавателят трябва да организира своето съдържание. То може да бъде базирано на конкретен учебник с допълнителни дейности към него. Също така, преподавателят може да създаде свое собствено уникално съдържание, което е по-взискателно, но което може да бъде добра алтернатива на обичайните присъствени уроци. Веднъж създаден, курсът трябва да се оптимизира за нуждите на студентите.

Най-напред трябва да се настроят форумът и стаята за чат. Тези две много характерни за Мудъл черти позволяват на преподавателя да осъществява асинхронна и синхронна комуникация със студентите и обратно. За да е ефективен форума, Райс и Наш твърдят, че преподавателят трябва да отговаря на следните критерии:

- Да предоставят навременна обратна връзка и поддържат положителен и позитивен тон
- Да се уверят, че предоставят положителни и окуражаващи предложения
- Да публикуват въпроси, които са ангажиращи, и които са обвързани с учебните цели
- Да насърчават студентите да свързват материала от курса с лични преживявания, и след това да ги публикуват
- Да направят участието във форумите част от оценката на студентите
- Да моделират положително поведение във форума като покажат непредубеденост (Райс, Наш с. 32]

Мудъл предлага два вида форуми. Първият е новинарски форум, в който само преподавателите могат да публикуват съобщения, а студентите могат само да им отговарят. Вторият е форум за общи въпроси, където и преподавател и студенти могат да публикуват съобщения.

Следващата характеристика на Мудъл, която е особено полезно в чуждоезиковото обучение е речника на специалните думи (glossary). Според Райс и Наш, „повечето хора смятат, че речниците на специалните думи не са нищо повече от онлайн речници със специална цел. В Мудъл, те могат да бъдат използвани по различни начини, могат да се създават мултифункционални дейности, които да помогнат на студентите да постигнат учебните цели на курса" (Райс, Наш, с. 135). Речникът на специалните думи може да бъде използван за да се обогати запасът от думи на студентите, като много важна характерна черта за него е, че той се създава от студентите. Когато даден студент попадне на нова дума или израз, той/тя може да я въведе в речника, като добави определение, превод, изображение, и дори видео. Тук следва да се отбележи, че въпреки, че речника е предназначен по-скоро за чуждоезиково обучение, той също така може да се използва и от изучаващите други дисциплини. Например, студентите, които изучават икономически дисциплини могат да въвеждат думи или изрази свързани с определени икономически концепции.

Наред с многото си възможности, Мудъл може да се използва като огромна библиотека, където могат да бъдат внедрени всякакъв вид ресурси, които след това да се използват от преподавателите и студентите. Мудъл поддържа внедряването на най-популярните текстови, аудио и видео файлове като pdf, doc(x), xls(x), mp3, avi, и др. Също така, Мудъл поддържа внедряването на дейности създадени с софтуерни приложения като Hot potatoes и Articulate Quizmaker. Но безкрайните възможности на платформата не свършват тук. Мудъл предоставя редица функции за тестване и обратна връзка. Платформата разполага с мощен тест генератор, който може да бъде използван за създаването на практически всякакъв вид тест. Настройките позволяват на преподавателя да създаде тест, който е уникален за всеки един студент. Освен това, преподавателят може да зададе тест, в който на даден въпрос да се даде устен отговор, който се записва в системата и след това се оценява от преподавателя. Друга форма на изпитване е инструмента за изпълнение на задания. При нея, преподавателят дава задание (обикновено писмено), което студентът трябва да изпълни и качи в платформата. След това,

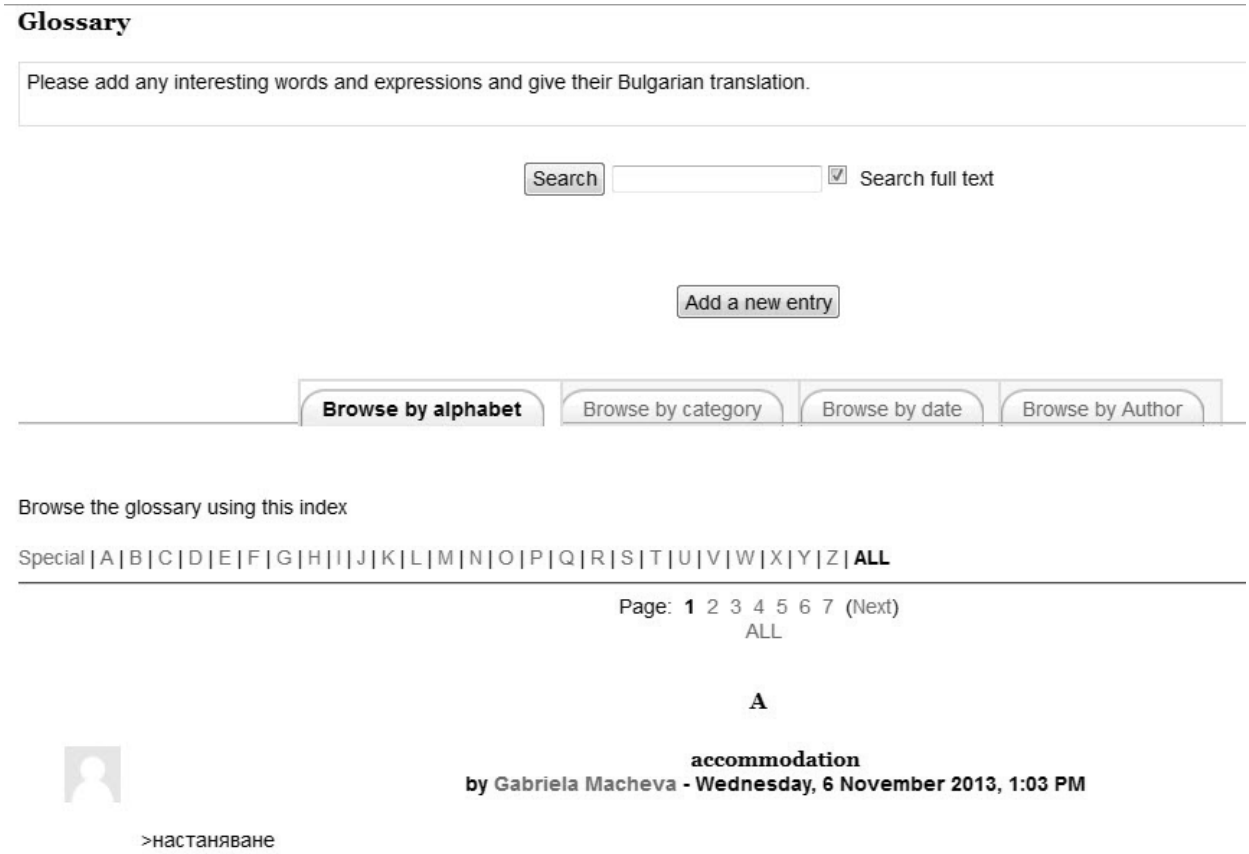
преподавателят оценява заданията и ако е необходимо предоставя коментар за представянето им.

Провеждане на обучението

Както споменахме по-горе, обучението, което сме си поставили за цел да проведем е по английски език за специфични цели – за студенти от специалност „Икономика на туризма“ (3 курс, редовно обучение). Модулът за обучение е базиран на трите метода изброени по-горе, а именно смесено обучение, базирано на метода за изнесената класна стая чрез видео уроци и интегрирано в системата за управление на курсове Мудъл. Обучението се провежда на сайт за обучение (learnblended.mdl2.com) в две секции: секция 1. Hotel and Travel English (английски език в сферата на хотелиерството и пътуването); секция 2. English for Hotel and Catering (английски език за хотелиерство и кетъринг). Секция 1 включва видео уроци, които представят определена ситуация, и които студентите гледат, четат на глас, и след това изпълняват писмена задача свързана със лексиката от дадената ситуация. Секция 2 включва лексикални уроци по определени теми свързани с главната тема, като на студентите се дават онлайн упражнения, които те трябва да изпълнят (Фиг. 1).

Фигура 1. Заглавна страница на курса.

Задачите се задават на студентите по време на присъствените часове, като им се дават инструкции и предварително се обсъждат предстоящите теми. В следващия час се обобщават резултатите на студентите, като се прави подробен разбор на техните постижения и се показва къде са се представили добре и къде са сбъркали. Тук следва да се отбележи, че системата позволява на преподавателя да направи подробен разбор на работата на всеки един студент и проследи до най-малките детайли кога е направил дадено упражнение, с какъв резултат и за какво време. На студентите се дава възможност да се изкажат, да вземат отношение по темите, и да коригират както своята работа, така и работата на колегите си. В системата за управление на курсове Мудъл, на студентите беше разкрит форум, в който те могат да задават въпроси, да коментират и да получават отговори. За да се различава от основния форум, той бе именуван „Често Задавани Въпроси“. Също така беше създаден речник със специалните думи (glossary), където студентите въвеждат новите и непознати за тях думи и предоставят обяснение за тях или превод на български език (Фиг. 2).



Фигура 2. Речник на специалните думи (glossary).

Тъй като обучението е все още в процес на провеждане е невъзможно да се направи пълно обобщение на резултатите, но следващата фигура може да даде бегла представа за активността на студентите и техните резултати (Фиг. 3).

Krasimira	Georgieva	-	3	4,5	6	3,8	5,8	0,4
Veronika	Georgieva	5,2	4,8	5,3	6	1,5	1,6	5,9
Veselin	Gornishki	6	6	6	6	5,7	6	5,7
Miroslav	Harizanov	6	6	5,2	5,7	6	0	5,8
Anita	Ilieva	-	-	4,1	0,5	5,4	6	2,9

Фигура 3. Резултати на част от студентите в част от дейностите.

Това разбира се е представителна извадка на част от студентите и техните резултати в част от дейностите. Пълният анализ на резултатите ще бъде направен в края на семестъра, когато приключи самото обучение, но от данните, с които разполагаме до момента, имаме всички основания да сме оптимисти относно ефективността на провежданото обучение. Също така трябва да отчетат и резултатите от дейностите в класната стая, както и оценяването от контролните задачи за да се добие пълна представа за обективността на проведеното обучение. Това разбира се е цел на едно по-голямо и по-задълбочено изследване, което да бъде проведено в бъдеще. За сега можем да заключим, че провежданото обучение е ефективно и носи ползи за студентите, за което говори тяхната активност при посещенията им с сайта за обучение, както и техните резултати по различните дейности.

Заключение

Както споменахме преди, електронното обучение може да се осъществява под формата на смесено обучение в рамките на определена платформа, като най-популярната е Мудъл, където могат да се създават разнообразни дейности, от ресурси и упражнения създадени с редица софтуерни приложения,

до задания и тестове. Друг начин за провеждане на електронно обучение е чрез метода на „изнесената класна стая“, който е базиран на видео уроци, които се записват или селектират от преподавателя и се предоставят на студентите, които ги гледат в къщи, а класната стая се използва за дискусии, практически задачи и коментари по изучавания материал. При изборът на съдържание преподавателят трябва да вземе предвид нуждите на студентите и методически да обоснове дейностите, които ще бъдат изпълнени в класната стая и тези, които ще бъдат предвидени за виртуалната среда. Създаването на тази виртуална среда, от своя страна е сложен и трудоемък процес, тъй като освен създаването на съдържание, на преподавателя може да се наложи да бъде и администратор, което изисква напреднали технически умения. Успехът на този вид обучение, в крайна сметка зависи както от преподавателя, така и от студентите, тоест това е двустранен процес, в който и двамата участници играят еднаква роля. Моделът на електронно обучение описан по-горе дава само една примерна рамка, от която могат да се използват определени компоненти или да се добавят други, в зависимост от нуждите на студентите и възможностите на преподавателя. В заключение, можем да обобщим, че електронното обучение трябва да се прилага при преподаването на чужди езици. Като се вземат предвид постигнатите положителни резултати, препоръчително е да се работи в насока разработване и внедряване на мобилно обучение, в което със сигурност е бъдещето на съвременното образование.

ЛИТЕРАТУРА

На български език:

Шопов, Т. 2013. Педагогика на езика. 261.
Шопов, Т. 2008. Съвременните езици. 138.

На английски език:

Bersin, J. 2004. The Blended Learning Book, 33.
Bretzmann, J. 2013. Flipping 2.0. Bretzmann Group, 23.
Caulfield, J. 2011. How to Design and Teach a Hybrid Course, 18.
Cole, J., Foster, H. 2008. Using Moodle, 2nd Edition, Second Edition, 1-16.
Educause. “Things you should Know about Flipped Classrooms”.
http://net.educause.edu/ir/library/pdf/eli7081.pdf. 23 май 2013.
Garrison, R., Vaughan, N. 2008. Blended Learning in Higher Education: Framework, Principles, and Guidelines, 5.
Hamdan, N., McKnight, P., et al. “Flipped Learning”.
http://www.flippedlearning.org/cms/lib07/VA01923112/Centricity/Domain/41/LitReview_FlippedLearning.pdf. 22 юли 2013.
Hennessy, M. “New Study on the Flipped Classroom by Concordia’s Dr. Jeremy Renner Shows Mixed Results”. http://education.cu-portland.edu/blog/students-faculty-alumni/new-study-on-the-flipped-classroom-by-concordias-dr-jeremy-renner-shows-mixed-results/. 10 юли 2013.
Macdonald, Janet. 2008. Blended Learning and Online Tutoring, 3.
Rice, W., Nash, S. 2010. Moodle 1.9 Teaching Techniques. Birmingham, 32-135.
Richards, J., Schmidt, R. 2010. Longman Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics (4th edition), 58.

ПРОУЧВАНЕ НА САМООЦЕНКАТА КАТО ФАКТОР ЗА УЧЕБНИТЕ РЕЗУЛТАТИ ПО ВТОРИ ЕЗИК НА СТУДЕНТИ В МВБУ И СУ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

проф. д-р Тодор Шопов
Геновева Атанасова
Росица Иванова
Ирен Ненова
Международно висше бизнес училище, Ботевград
гл. ас. д-р Екатерина Софрониев
Софийски университет "Св. Кл. Охридски", София

A STUDY OF SELF-ESTEEM AS A FACTOR OF STUDENTS' SECOND LANGUAGE LEARNING OUTCOMES

Todor Shopov
Genoveva Atanasova
Rositsa Ivanova
Iren Nenova
Ekaterina Sofronieva

ABSTRACT":The present project examines the influence of students' self-esteem on second language learning outcome. The target group includes students with high, medium and low achievement. A standardized questionnaire is applied. The empirical data collected are analyzed by estimating correlation between data obtained by applying the Rosenberg scale and examination grades of respondents. A conclusion is made that relatively higher levels of self-esteem may cause, in some cases, higher learning achievement in the area of languages. Further studies are needed to verify the relationship between these two constructs.

KEYWORDS: Self-esteem, learning outcomes, second language learning.

1 Увод

Настоящият изследователски проект е опит да се установи връзката между самооценката (самооценяването) на студентите и учебните им постижения в обучението по втори език.

Образователните политики и популярните медии са направили известен факта, че самооценката е жизненоважна. Какъв е обаче конструктът „самооценка"? Да вземем една класическа дефиниция на психолога Стенли Купърсмит: „Самооценка е личното отсъждане относно достойнството, изразено чрез нагласата, която индивидът има към себе си" (Coopersmith 1967). Става ясно, че самооценката е мнение на човек за себе си и че тя може да бъде ниска или висока. Смята се, че самооценката е равна на отношението между себеприемането и обективния успех на индивида и неговите/нейните претенции (аспирации). При това положение, естествено, повишаването на успеха или понижаването на претенциите води до подобряване на самооценката. Във връзка с това това трябва да посочим и съществуващите теоретични модели като формулата на Уилям Джеймс, прозорецът на Джохари (Джозеф Луфт и Харингтон Ингам 1955), списъкът с прилагателни (Харисон Гог и Алфред Хейлбрун 1980), теорията за социалното сравнение (Леон Феслингер 1954), теорията за референтната група на социолози като Роберт Мертон, Херберт Хайман и т.н.

(Интересен тест с прилагане на инструмента „прозорец на Джохари" е достъпен в Интернет на адрес http://kevan.org/johari.)

Така че самооценката е *емоционална нагласа* за собствената личност (наричана също „атитюдна организация на личността"). Тя се различава от по-общите *познавателни вярвания* за собствената личност и от понятието „самоефикасност" на психолога Алберт Бандура.

2 Изследователски план

Това емпирично изследване е от количествен тип. Триангулацията е извършена с преглед на литературата и анкетно проучване. Прилага се изследователският метод изучаване чрез въпроси и отговори (ИВО) с въпросника на Морис Розенберг (Rosenberg 1965). Въпросникът е даден в приложение А. Емпиричните данни от анкетата се прилагат в статистически тест за корелация с данните за конкретни учебни постижения на респондентите, включени в проучването.

Респонденти

Респондентите (общо 80) са студенти от МВБУ и СУ „Св. Климент Охридски“ избрани по случаен ред от съвкупност, включваща студенти, редовно обучение, от съответните специалности през учебната 2014-2015 г. Студентите от МВБУ са 38 и са от специалности: туризъм (3 души), бизнес администрация (24 души) и счетоводство и контрол (11 души). Студентите от СУ са избрани от специалности, предлагани към Факултета по начална и предучилищна педагогика (ФНПП). От общо 42 студенти, 29 се обучават по предучилищна педагогика и чужд език (английски език) и 13 по педагогика на масовата и художествената комуникация. Всички студенти владеят английски език на ниво В2.

От анкетираните студенти 62 са жени и 18 са мъже.

Цел и обект

Както посочихме, целта ни е да се да установим връзката между самооценката на студентите и учебните им постижения по втори език. Работната ни хипотеза е, че сравнително по-високата самооценка на студента/студентката е причина за по-високи учебни постижения при изучаването на Е2.

Обектът е съвкупността на студентите в МВБУ и СУ „Св. Климент Охридски“ с техните 2 характеристики – *самооценка* и *учебни постижения по втори език – английски* (УПЕ2). Данни за УПЕ2 се вземат от изпитните протоколи на студентите.

Изследователски метод

Както посочихме, главният изследователски метод е изследване чрез въпроси и отговори (ИВО) – анкета. Прилага се стандартизиран въпросник, наречен *SES*, адаптиран за български език от Тодор Шопов (2014).

Протоколът на изследователския проект включва производство на анкетни карти и попълване на отговорите от анкетираните лица – студенти в МВБУ и СУ „Св. Климент Охридски“. Анкетата е анонимна. Анкетьорът присъства по време на попълването на анкетните карти и ги събира след завършване на работата. Анализът се прави с рангови таблици и намиране на корелацията между тях. Прилага се статистически тест на Пирсон. Прави се и АНОВА, за да се установи надеждността на провеждането на анкетата. Последната стъпка на протокола е написването на научен доклад, представящ изследователския проект.

Анкетата за самооценка съдържа 10 въпроса и представлява ликертова скала с 4 степени. Скалата е надеждна: с индекс на корелация от 0,82 до 0, 88 и алфа на Кронбах от 0,77 до 0,88. Въпросите (ликертови айтъми) 1, 2, 4, 6, 7 се оценяват с оценки СС 3, С 2, Н 1, СН 0. Останалите въпроси с номера 3, 5, 8, 9, 10 се оценяват съответно с оценки СС 0, С 1, Н 2, СН 3. Максималният бал в анкетата е 30. Висок бал показва положителна самооценка, а нисък бал – отрицателна самооценка.

3 Преглед на литературата

Настоящият кратък обзор съдържа главните открития и факти относно отношението между самооценка и учебни постижения. Смята се, че самооценката направлява човешкото поведение (Galbraith et al. 2011). Нешо повече, самооценката определя мотивацията и способността ни да постигаме целите си и да се справяме с трудностите в живота (Wiggins 1987, Woolfolk 2005, Grantham and Ford 2003). В по-общ план се открива, че самооценката влияе върху социалното и персоналното развитие на индивида (Pullmann and Allik 2008). Според изследователите учещите с висока самооценка имат сравнително високи академични постижения (Pullmann and Allik 2008, Anthony et al. 2007).

Библиографията съдържа само публикации, които са проучени специално за целите на настоящия преглед на литературата.

И така, в литературата се открива положителна корелация между висока самооценка и висок успех в училище.

Изследователският въпрос, който се поставя тук, е дали това положение е валидно в случай на учене на втори език. С други думи, може ли да се установи значима корелация между висока самооценка и добър учебен резултат по английски език.

4 Събиране на данни

Данните са събрани в съответствие с изследователския план и са анализирани чрез статистически методи (2 работни таблици с данни в MS Office Excel са достъпни отделно). Оценките по английски език на студентите са взети от официалните бази-данни на съответния факултет.

5 Резултати и обсъждане

Данните за получените резултати относно различията по пол са представени в таблица 1 по-долу. Тези различия не са статистически значими. Въпреки това, като цяло жените имат изявена по-висока самооценка от мъжете и по-високи учебни резултати. Следователно бъдещи по-задълбочени проучвания по този признак, които да представят по-голяма извадка на студенти биха били полезни.

Таблица 1: Учебни резултати и самооценка: различия по пол

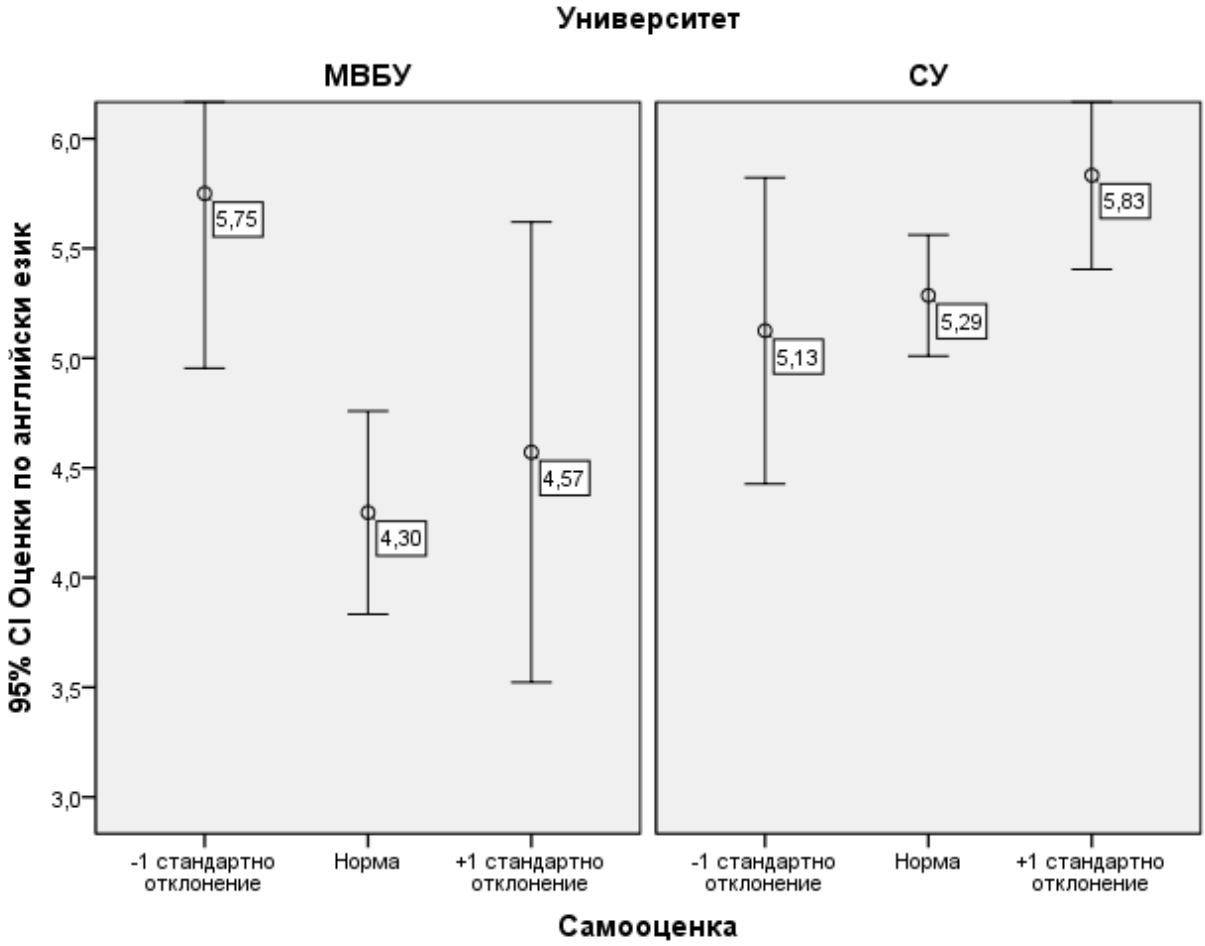
	Пол	Брой студенти	Средни стойности	Стандартно отклонение
Краен бал (сбор точки) от анкетата	Жени	62	22,35	4,258
	Мъже	18	20,94	3,718
Оценка по английски език	Жени	62	5,05	0,982
	Мъже	18	4,56	1,199

По висше училище, събраните данни от анкетата показват, че двете групи от студенти имат много близки средни стойности по отношение на тяхното ниво на самооценка. Може да се твърди, че тя е сравнително висока и положителна. Различията, установени в учебните постижения на групите са статистически значими (t=3,76 при p=0,000), като при студентите от Софийския университет балът е по-висок. Вероятна причина за тази разлика би могло да бъде фактът, че те са от специалности, които подготвят бъдещи учители по втори език или експерти, които ще работят професионално с втория език. Данните за двата университета да представени в таблица 2 по-долу.

Таблица 2: Учебни резултати и самооценка: различия по университети

	Университет	Брой студенти	Средни стойности	Стандартно отклонение
Краен бал (сбор точки) от анкетата	СУ	42	21,67	4,454
	МВБУ	38	22,45	3,832
Оценка по английски език	СУ	42	5,33	0,721
	МВБУ	38	4,50	1,180

Фигура 1 по-долу представя графично изображение на получените резултати за връзката между самооценката на студентите и учебните им постижения по втори език. Както се вижда, при студентите от МВБУ няма ясно изразена връзка между тези два конструкта. Изненадващо, студентите с по-ниска самооценка показват значимо по-високи учебни постижения от средната група. В Софийския университет установените различия между групите не са статистически значими, но данните показват, че студентите с по-висока самооценка имат и по-високи резултати по втори език.



Фигура 1. Средни стойности и доверителни интервали на учебните достижения спрямо бала от анкетата за самооценка за двата университета

Общите изводи, които могат да се направят от настоящето проучване, са два: (а) младите хора и в двата университета имат положителна самооценка и (б) те показват добри учебни резултати по втори език. При жените стойностите и на двете характеристики са по-високи от тези на мъжете.

Що се отнася до поставения изследователски въпрос, необходими са по-нататъшни изследвания за верифициране на получените резултати и установяване на взаимовръзка между самооценката и успеха на студентите. На второ място, проучването не открива и посоката на влияние между конструктите като фактори – дали по-висока самооценка води до по-висок учебен резултати по втори език (и по-високо владеене на този изучаван език). Потвърждава се потребността от ново проучване.

Приложение А

Таблица 3: Скала за самооценка (SES, по Морис Розенберг 1965)

Настоящата анкета се използва само за изследователски цели. Самооценете се анонимно. Маркирайте Вашия избор на отговор. Благодарим за участието Ви.					
No	Въпрос	Силно съгласие (СС)	Съгласие (С)	Несъгласие (Н)	Силно несъгласие (СН)
1	Чувствам, че съм личност със стойност, поне наравно с другите	СС	С	Н	СН
2	Чувствам, че имам голям брой добри качества	СС	С	Н	СН
3	В края на краищата, склонен съм да чувствам, че съм пълен провал	СС	С	Н	СН
4	Способен съм да върша нещата толкова добре, колкото и повечето други хора	СС	С	Н	СН
5	Чувствам, че нямам много неща, с които да се гордея	СС	С	Н	СН
6	Имам положително отношение към себе си	СС	С	Н	СН
7	Общо взето, задоволен съм от себе си	СС	С	Н	СН
8	Бих искал да имам повече уважение към себе си	СС	С	Н	СН
9	Понякога наистина се чувствам безполезен	СС	С	Н	СН
10	Понякога мисля, че изобщо не ме бива	СС	С	Н	СН

ЛИТЕРАТУРА

Книги

Anthony, D.B., J.V. Wood and J.G. Holmes, 2007, Testing sociometer theory: Self-esteem and the importance of acceptance for social decision-making. Journal of Experimental Social Psychology, 43(3), 210-222.

Bandura, A., 1977, Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioural Change. Psychological Review, 84, 192-215.

Bandura, A., 1994, Self-Efficacy. [Electronic version] In V.S. Ramachaudran (Ed.), Encyclopaedia of human behaviour, 4, (pp. 71-81). New York: Academic Press.

Bandura, A., 2006, Self-efficacy Beliefs of Adolescents. In F. Pajares, & T. Urdan (Eds.), Adolescents and Education, 5, (pp. 307-337). Greenwich, CT: Information Age.

Baumeister, R.F., and J.D. Campbell, 2003, Does High Self-Esteem Cause Better Performance, Interpersonal Success, Happiness, or Healthier Lifestyles? Psychological Science. pp. 123-142.

Beane, J.A. and R.P. Lipka, 1986, Self-Concept, Self-Esteem, and the Curriculum. New York: Teachers College.

Coopersmith, S. 1967, The antecedents of self-esteem, San Francisco: W. H. Freeman & Co.

Dawes, R. M. 1998, The social usefulness of self-esteem: A sceptical review. The Harvard Mental Health Letter, 15 (4), 4-5.

Delacourt, M.A.B. 1997, Self-perceptions of low- and high-ability adolescents in a Caribbean context. Journal for the Education of the Gifted, 20(3), 134-144.

Galbraith, Alison, and J. Alexander, 2005, Literacy, self-esteem and locus of control. Support for Learning: pp. 20-41.

Gaus, V., J.V. Wood, M.G. Beech, K.L. Taylor and J.L. Michela, 1994, Strategies comparison among people with low self-esteem: Self-protection and self-enhancement. Journal of personality and social psychology, 67, 713-731.

Gough, H.G. and A.B. Heilbrun, Jr. 1980, Adjective Check List Manual. Palo Alto, CA, Consulting Psychologists Press.

Grantham, T. and D.Y. Ford, 2003, Beyond self-concept and self-esteem: Racial identity and gifted African American students. The High School Journal, pp. 20.

James, W., Уилям Джеймс, 1890, Принципи на психологията, http://www.uky.edu/~eushe2/Pajares/james.html.

Jordon, L.K. and K.R. Kelly, 1990, Effects of academic achievements and gender on academic and social self-concept: A replication study. Journal of counseling and development, 69, 173-177.

Kingsbury, G.G., G. Maruyama and R.A. Rubin, 1981, Self-esteem and educational achievements: independent constructs with a common cause. Journal of personality and social psychology, 40, 962-975.

Maruyama, G.M., R.A. Rubin and G.G. Kingsbury, 1981, Self-esteem and educational achievement: Independent constructs with a common cause? Journal of Personality and Social Psychology, 40(5), pp. 623-655.

Owens, T.J. 1992, The effects of post-high school social context of self-esteem. The sociological quarterly, 33, 553-578.

Pullmann, H. and J. Allik, 2008, Relations of academic and general self-esteem to school achievement. Personality and Individual Differences, 45(6), pp. 350-574.

Wiggins, J.D. 1987, Self-esteem, earned grades, and television viewing habits of students. The School Counsellor, 35(2), pp. 120-140.

Wiggins, J.D., E.L. Schatz and R.W. West, 1994, The relationship of self-esteem to grades, achievement scores, and other factors critical to school success. The School Counselor, 4, pp.130-149.

Woolfolk, A. E. 2005, Educational psychology. Boston: Allyn & Bacon.

Уебсайтове

http://www.progresivno.org/pages/viewpage.action?pageId=1703938, 17 февруари 2015 г.

http://naskoart.com/eBooks/Psihotestove/samoocenka.htm, 17 февруари 2015 г.

ИНОВАЦИИ В ОБУЧЕНИЕТО

д-р Анета Маркова
Частен колеж по спорт и здраве

INNOVATION IN EDUCATION

Aneta Markova

ABSTRACT : The organization of the human body is based on the spiritual life, thinking, feeling and willing. It is important that In Information oriented society to create a learning process in which embodied the practical and artistic activities. We need to support the utilization of theoretical subjects by the elements of art; to develop the mind, heart and soul of the learner.

KEYWORDS: innovation, learning process, technological approach, personal approach, spiritual life, practical activities.

Големите промени в обществото, технологиите и в бизнес-практиката са свързани с образованието и реалностите у нас.

България се включва в европейското пространство на висшето образование с Болонската декларация. Резултатите на изхода на обучението са основните блокове на Болонския пакет от образователни реформи. Ученето през целия живот се опира на четирите стълба: да се научим да знаем (от понятието квалификация към понятието компетентности), да се научим да правим, да се научим да живеем заедно, да се научим да бъдем. (Делор, Ж.1997, с.24).

Сега стратегията за преодоляване на икономическата криза „Европа 2020“ е стратегия на ЕС за растеж през следващото десетилетие. В условията на един променящ се свят ние искаме ЕС да стане интелигентна, устойчива и приобщаваща икономика.“ (Барозу Ж.М.,2013). Една от целите й е повишаване на жизнения стандарт, достъп до качествено образование и обучение, заетост.

За изпълнението на тези цели е СТРАТЕГИЯ ЗА РАЗВИТИЕ НА ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ЗА ПЕРИОДА 2014 – 2020 **г**., където се акцентува върху създаването на специалисти в редица ключови области, като инженерно-техническите, природните и педагогическите науки и по-тясно сътрудничество с бизнеса.(Георгиев,Г. 2013)

Един от „ключовите инструменти за постигане на целите, приети от България в границите на Стратегията “Европа 2020“ е и оперативна програма “Образование и наука за интелигентен растеж 2014-2020 г.” (Николов, Р.,2012)

Съобразно тези изисквания в центъра на променения образователен модел, където тежестта се премества от преподавателя към образователните потребности на обучаваните, стои нов методологически подход. С тази промяна студентите трябва да намерят отговор на очакванията на избраното образование, да получат добра професионална подготовка - гаранция за успешно кариерно развитие. Така компетенциите на края на обучението са много важни и съществени. Възниква необходимост от изясняване на заложеното в тях съдържание, и трябва да се изяснят, като акцента е преместен върху постиженията на обучаемия. Налагат се промени в управлението на системите за образование и обучение; по-голяма автономия на учебните заведения и центровете за обучение; отвореност за градското общество и предприятията; учебните заведения и центровете да преминават проверка за гарантиране на качеството чрез по-ефикасни системи за проверка.

Иновациите и творчеството са важни и за бизнеса, за да може да се отговори на международната конкуренция. Затова приоритетна тема е осигуряването на пълноценно функциониращ *триъгълник на знанието* образование - научно-изследователска дейност - иновации. Сега образователната политика е насочена към демократизиране и хуманизиране на образованието, към намаляване на регламентацията на преподавателската дейност и осигуряване на добри условия, за прилагане на иновационни подходи и стратегии в образователно-възпитателния процес. В съвременни условия проблемите на технологизацията на процесите, осигуряващи оптимално решаване на задачите в различни области на живота имат голямо значение не само на материалното производство, а и за ефективното управление на социалната дейност, в това число и на педагогическата. Все по-широко приложение на технологичния подход в образованието е резултат, от една страна на засилващото се влияние на научно-техническата революция в духовната сфера, както и от собственото развитие на педагогическата теория, от друга.

Интеграцията и диференциацията в областта на педагогическото познание все по-осезателно поставят проблеми за изясняване на взаимоотношението между педагогическата технология в системата

на педагогическите науки. Методологическата проблематика е свързана с проблемите, засягащи предмета на педагогическата технология и взаимодействието й предимно с общата социална технология и частните технологии в аспекта на интензификацията и оптимизацията на социално-педагогическите системи. Свързана е с проблемите на взаимовръзката и взаимодействието на педагогическата технология със системата на педагогическите и технологическите дисциплини и особено тези, свързани с новите с научни области и теории. Свързана е и с проблемите по установяване на мястото на педагогическата технология в системата на научната организация на педагогическия труд и перспективните подходи за оптимално управление на учебно-възпитателния процес.

"Педагогическа технология" може да се представи в три аспекта: научен-педагогическата технология е част от педагогическата наука, изучаваща и разработваща целите, съдържанието и методите на обучение и проектираща педагогическия процес; процесуално-описателен - като алгоритъм на процеса, съвкупност от цели, съдържание, методи и средства за достигане на планираните резултати на обучение; процесуално-действен- като технологически (педагогически) процес на функциониране на всички личностни, инструментални и методически педагогически средства. Тя се развива в няколко направления- технология на обучението, технология на възпитанието, технология на педагогическа диагностика, технология на управлението на образованието.

Технологията на обучението (дидактическа технология) е едно от най-разработваните направления на педагогическата технология. Терминът "технология на обучението" има широко приложение. В това направление, макар и условно, би могло да се разграничат различни форми на проявление.(Петров П.,М.Атанасова,2001,с.29). Към педагогическата технология може да се отнесе и едно все още недостатъчно разработено направление – технологията на управлението на образованието. То изразява интегративното взаимодействие между педагогическата и управленската наука.

Новата парадигма в образованието е свързана с концепцията за продуктивното образование, която се превръща в едно от основните направления в теорията и практиката на учебното дело. Вече е създадена Международна мрежа от продуктивни училища и т. нар. проекти "Град-училище" или "Град като училище", обхващаща повече от 40 страни на Европа и Америка. В Европа функционира Институт за продуктивно обучение (Institute for Productive Learning in Europe - IPLE), който разработва основните положения на концепцията и технологията на продуктивното обучение. Директорите на този институт Ингрид Бьом и Йенс Шнайдер специално подчертават, че продуктивното обучение се разглежда като образователен процес, насочен към придобиване на житейски умения и получаване на определен продукт от дейност, осъществявана в реални жизнени ситуации. Този процес осигурява на основата на самоопределението на участниците в него индивидуалното развитие и израстването на личност в условията на междуличностното общуване и взаимодействие. Неговата методология предполага: повишаване на ролята и инициативност на всеки един учащ се в сътрудничество с другите учащи се; промяна в ролята на педагога, който се превръща в наставник и сътрудник на учащите се; създаване на адекватна образователна среда.

В какво се изразява същността на продуктивното обучение? Това обучение се основава на продуктивната дейност на учащите се в реални ситуации. То започва с дейност, т. е. ученето по своята същност е процес на постигане на определен продукт на базата на самата активност на учащите се, подпомагани от учителите. По този начин обучаваните се чувстват като ценни за обществото личности, които се стремят да постигнат важни резултати както за себе си, така и за другите. При изработването на продукта тяхната активност има много по-широки параметри, като например: да постигна, да подобря, да се изявя, да взаимодействам.

В центъра на философията на продуктивното обучение е **дейностният подход,** който изисква точно да се определи целта и да се изберат адекватни средства за нейното постигане. Един от най-значимите аспекти на продуктивното обучение е дейностният. То се основава на продуктивната дейност: от нея започва и към нея се връща.

Друг важен аспект на продуктивното обучение е **личностния**т. При личностният подход се избира онази дейност, която има личностна значимост за учащия се. Когато той действа по план и програма, наложени му от преподавателя, без никаква лична заинтересованост, ефективност от такава дейност не е голяма. При това възможно е учащият се в процеса на работата да променя своя избор, особено когато се е убедил, че първоначалната му ориентация е неадекватна на възможностите му. Важен аспект на продуктивното обучение е и **културният**. Той е свързан по най-непосредствен начин със

специалните знания и способности, които се използват при решаването на проблемите на конкретната дейност. **Общественият аспект** на продуктивното обучение е свързан със социално значимите дейности, с осмислянето на тяхната роля не само за индивидуалното развитие на учащия се, а и за всички участници. Една от съществените особености на продуктивното обучение е **разгръщането на самостоятелното учене** (self-learning), на собствената учебна дейност на учащите се. Самостоятелното учене при продуктивното обучение обикновено се съчетава с груповото учене, чието значение не е по-малко важно. По време на съвместната дейност учащите се овладяват ценни умения и навици за водене на дискусии, за отстояване на собственото си гледище, за съобразяване с мненията и възгледите на другите и пр.

По-важните характеристики на продуктивното обучение са:

❖ От традиционното училищно образование към продуктивно обучение. Продуктивното обучение съединява усвояването на средствата на културата с дейност, които традиционното училище изкуствено разделя;

❖ От преподаване към консултиране. При продуктивното обучение информационната функция на учителя отстъпва място на новата му функция на съветник или консултант, който стимулира самостоятелната дейност на учащите се;

❖ От преподаване към групова (екипна) работа. Функциите на учителя, контролиращ унифицирания учебен процес (при който всички учат едновременно едно и също), се поемат от водещия (“group moderator”), осъществяващ взаимодействието между индивида и групата (т. нар. тематично-ориентирано взаимодействие, описано от Рут Кон (Ruth Cohn), чиято същност се изразява в принципа: “Бъди ръководител на себе си”).

❖ От традиционното обучение към автономното учене (ориентационната фаза на продуктивното обучение). Учащите се постепенно преминават към самоконтролирано учене, като използват информационни и комуникативни медиатехнологии.

❖ От статична образователна концепция към постоянен контрол и по-нататъшно разгръщане на продуктивното обучение (оценка и разглеждане на проекти). Статичната образователна концепция се заменя с концепцията за развиващото се (променящото се) образование. Могат да се привличат научни консултанти и експерти.

❖ От традиционната роля на педагога към многообразните функции на педагога на продуктивното обучение.

Така в информационното общество е важно създаването на такъв учебен процес, в който са застъпени практическата и художествената дейност. Защото , според Р. Щайнер организацията на човешкия организъм се базира на духовния живот, мисленето, чувствата и волята. (Бижков,Г., 1994,с.57). Трябва да се подпомага усвояването на теоретичните предмети чрез елементите на изкуството, да се развива ума, душата и сърцето на обучаемия.

ЛИТЕРАТУРА

Барозу Ж.М.,2013 http://ec.europa.eu/europe2020/index_bg.htm

Бижков,Г.,Реформаторска педагогика,С.,1994,57

Георгиев,Г., 2013 „Обсъждат стратегията за висшето образование до 2020г.“ http://econ.bg/%D0%9D%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%BD%D0%B8/%D0%9E%D0%B1%D1%81%D1%8A%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D1%82-%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B0-%D0%B7%D0%B0-%D0%B2%D0%B8%D1%81%D1%88%D0%B5%D1%82%D0%BE-%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5-%D0%B4%D0%BE-2020-%D0%B3-_l.a_i.514414_at.1.html

Делор, Ж. Образованието – скритото съкровище. С., 1997;

Делор, Ж. Образование: сокрытое сокровище, 1997, http://www.ifap.ru/library/book201.pdf

Николов,Р.2012,Стратегия за висшето образование 2014-2020, http://www.bcci.bg/resources/files/RNikolov-RoundTable-14-dec-12.ppt ,5

Петров, П. , М. Атанасова. Образователни технологии и стратегии на учене. С., 2001.

ИНОВАТИВНИ ПОДХОДИ ЗА ПРЕПОДАВАНЕ В МАГИСТЪРСКИ ПРОГРАМИ В ОБЛАСТТА НА „АДМИНИСТРАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ“

ас. д-р Мария Иванова
Нов български университет, София

INNOVATIVE APPROACHES TO TEACHING IN THE MASTER'S PROGRAMS IN THE AREA OF „ADMINISTRATION AND MANAGEMENT“

Maria Ivanova

ABSTRACT: The report presents the results of a study of the feasibility of innovative methods of learning and teaching in the field of administration and management. The study aims to establish the scope of a combination of methods to achieve the expected level of competence of the students and their role in the transformation of knowledge and skills. Competency models are based on European standards for professional managers. Object of the study are students of master's programs at NBU. A comparative analysis of practices in the largest university for „open“ learning in Europe - The Open Univesrity,UK. The results show the benefits of specific inovative practices to achieve practical knowledge applicable to the formation of „thinking practitioners“.

KEYWORDS: innovative methods of learning, the transformation of knowledge,web 2.0,

Какво налага промяна в образователните методи?

В организациите настъпват радикални промени, в следствие на революционните трансформации в обществото, обосновани от глобализацията и информатизацията.

В резултат на засилена международна конкуренция; неуправляемост на пазарите; високи темпове на развитие и внедряване на информационните и производствени технологии; демографски изменения (растящо равнище на безработица и свързаните с нея социални проблеми; застаряващо и обедняващо население; модификация в ценностната система и повишено ниво на информираност) се наблюдават промени в организациите, като: преминаване от масово към гъвкаво производство; от традиционния корпоративен модел, основаван на вертикална интеграция и йерархична функционално управление на линейни и хардуерни системи към мрежови организации и плоски структури. Възникват нови методи за управление: балансирани системи от показатели, гъвкава работна сила, управление чрез тотално качество, модел на бизнес съвършенство, управление на бизнес процеси, самоуправляващи се екипи, балансиране на интересите на заинтересованите страни, информиране, обучение и преквалификация на персонала на всички нива.

От изключително значение за функционирането на тези организации не са материалните активи, а хората с техния потенциал и организационна компетентност. Ето защо, непрекъснато обучение на персонала е не само средство за подобряване на експертните знания на отделните служители, но и средство за осигуряване на стабилно организационно развитие.

Във връзка с тези промени коренно се променят ролята, мястото и значението на образованието. Все още няма парадигма за университета на 21 век. Ние се опитваме да използваме институциите от 19 век, за да подготвяме младите хора за живот през 21 век. Стандартното образование не удовлетворява потребностите на бизнеса и икономиката.

Изследване и промяна на образователния модел

За нуждите на изследването разглеждаме образованието като дейност, в която имаме специфични цели, субекти и процеси. Насочваме вниманието към образованието на зрели и професионално ангажирани хора с желание за развитие на мениджърска компетентност и лидерство. Обучаваните са с различни професии и длъжности, но желанието им е да управляват ефективно и ефикасно за постигане на висока рентабилност, производителност и удовлетвореност на персонал, доставчици и клиенти. Тази аудитория очаква практически приложни знания, а не енциклопедични, очаква модели и инструменти за управление, които да решават оптимално организационните проблеми. Традиционните методи и технологии за преподаване не отговарят на очакванията на обучаваните.

Посочените обстоятелства провокираха екип от преподаватели на департамент „Бизнес администрация“ към Нов български университет да изследват приложимостта на иновативни методи за обучение в област от висшето образование - администрация и управление.

Това изследване е вследствие на по-глобално проучване. На първия етап се анализираха проявленията на лидерските стилове на мениджъри работещи в български компании, като се търсеше

отговор на въпроса: «Какви са профилите на стила на ръководство на практикувщите мениджъри?» (Банчева, Е. & Иванова, М. 2012 г.). Беше направена оценка на средата, анализ на факторите блокиращи креативността и иновациите в организациите и проучване на моделите на компетентност на съвременният лидер. В резултат на направените изводи и сравнителен анализ на учебните планове на сродни магистърски програми в OUBS,UK (лидер в областта на „отвореното“ обучение с клонове в цяла Централна и Източна Европа, Азия и САЩ), на втория етап се преразгледаха учебният процес и учебните програми за лидерство и се промениха, прилагайки инструментите на трансформационно учене. На третия етап, след експериментиране и наблюдение, се установиха печелившите подходи на трансформационното учене за развитие на организационните лидери в България.

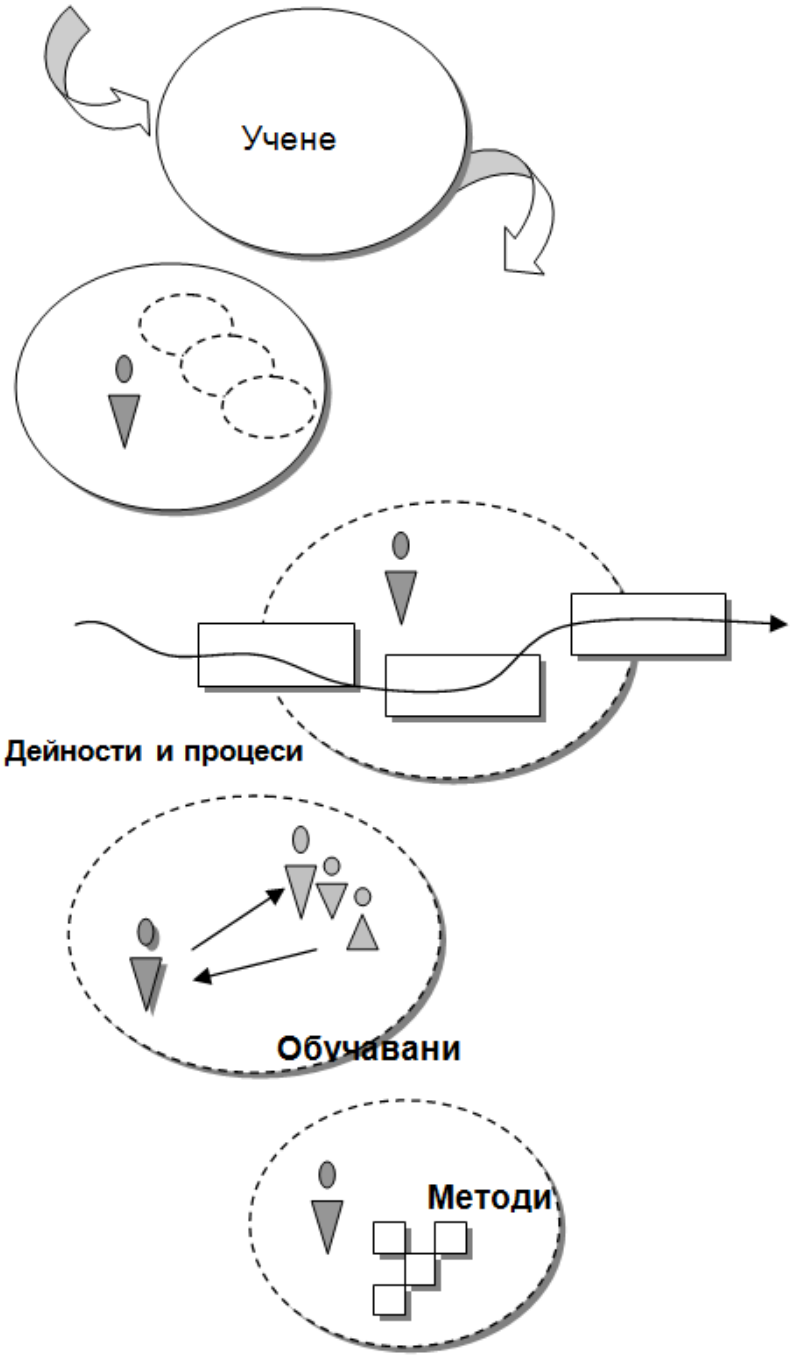
Този доклад представя основни изводи, получени в резултат на изследването, и същността на иновативните методи за учене (с акцент към информационните технологии), прилагани с цел постигане на очакваното ниво на компетентност на студентите и ролята им в трансформацията на знания и умения.

В процеса на промяна се наложи проектиране на среда за учене, която управлява различията и на нова философия на обучението за изграждане на креативния клас. Тази среда предполага проблемно ориентирано обучение. Проектира се нова обучителна система (фиг. 1) включваща подходи, технологии, процеси и дейности, дефиниране на ролите на участниците, методите за учене и оценка на постиженията.

Ключовата фигура е обучаваният с неговите компетенции, които се съпоставят с професионалните стандарти за мениджъри и компетентностен профил на лидера. Установяването на отклоненията от компетентностната рамка на програмата дава възможност за индивидуално планиране на развитието на обучавания за периода на учене, което добавя стойност за студента от обучението му в магистърската програма, чрез постигане на индивидуалните му цели и целите на програмата.

Установяването на индивидуалния и групов профил на обучаваните позволява да се изберат подходящите подходи и методи за учене в още в началото на учебния процес. Екипът отговорен за дизайна на учебния процес е в състав: преподавател и обучаван, а при създаване на електронен курс се включват и графичен дизайнер, видеографист и уеб специалист.

Изборът на подходите на учене е провокиран от професионалните стандарти за мениджъри на MCI (http://management-standards.org/standards/standards), картата за компетентност на CIPD (http://www.cipd.co.uk/cipd-hr-profession/profession-map/), UK и цялостния системен подход към организацията - Организационно съвършенство на EFQM (http://www.efqm.org/the-efqm-excellence-model) балансиращ интереса на заинтересованите страни, повишавайки по този начин вероятността за поддържане на устойчив успех и конкурентно предимство на база на фокусирани към клиента и перфектно изпълнявани дейности (Edgeman, R., Dahlgaard, J. and Scherer, F., 1999); от управленска парадигма, произтичаща от управлението чрез тотално качество; от основните принципи определящи най - важните резултати за устойчиво функциониране на една организация с определящите го ключови процеси и системни фактори, силна организационна култура и ценностна система.



Фиг. 1. Елементи на обучителната система

Прилагането на комбинация от редовна форма на обучение, дистанционализирани курсове, чрез електронни ресурси и трансформационно учене е сложен процес.

Трансформационното учене е теоретизирано още в началото на 50-те години и практикуван от Мезиров, Аргирис, Шайн, Шон; но популяризиран от Питър Сендж в книгата му „Петата дисциплина“ (1990). Тези изследователи смятат, че натрупаният опит е от съществено значение за процеса на учене и често води до промяна в нагласите и поведението (Аргирис & Schon, 1978; Cranton, 1994; Колб, 1984; Mezirow, 1991). Крис Аргирис (1994 г.) дефинира ученето като ефективни действия за откриване и коригиране на грешките. Учащият коригира несъответствията между намерения и резултати в рамките на съществуващата рамка (мироглед) чрез промяна на действията си. Трансформацията е рефлексия от действията на учещия, на неговите цели и обективна обратна връзка, които водят до промяна в неговия мироглед и поведение.

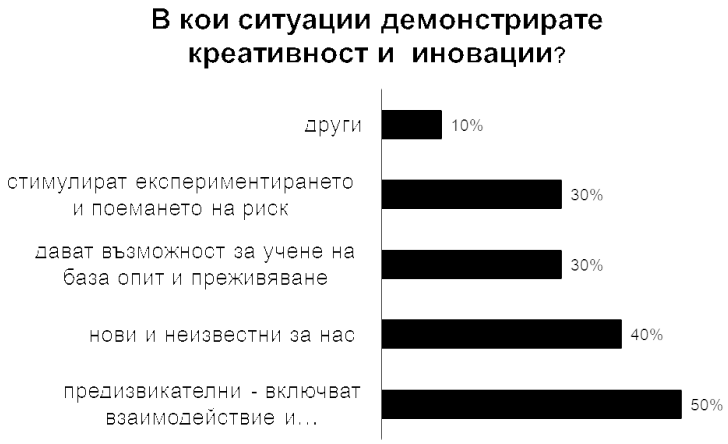
Трансформационното учене е сложен процес, който се осъществява на интелектуално и подсъзнателно ниво. Трансформационното учене излиза извън границите на ума и духа, отвъд

прагматика на ежедневието. Подобна промяна включва нашето разбиране за себе си и нашите позиции; нашите отношения с другите хора и с природата; нашата визия за алтернативни подходи за живот и благополучие.

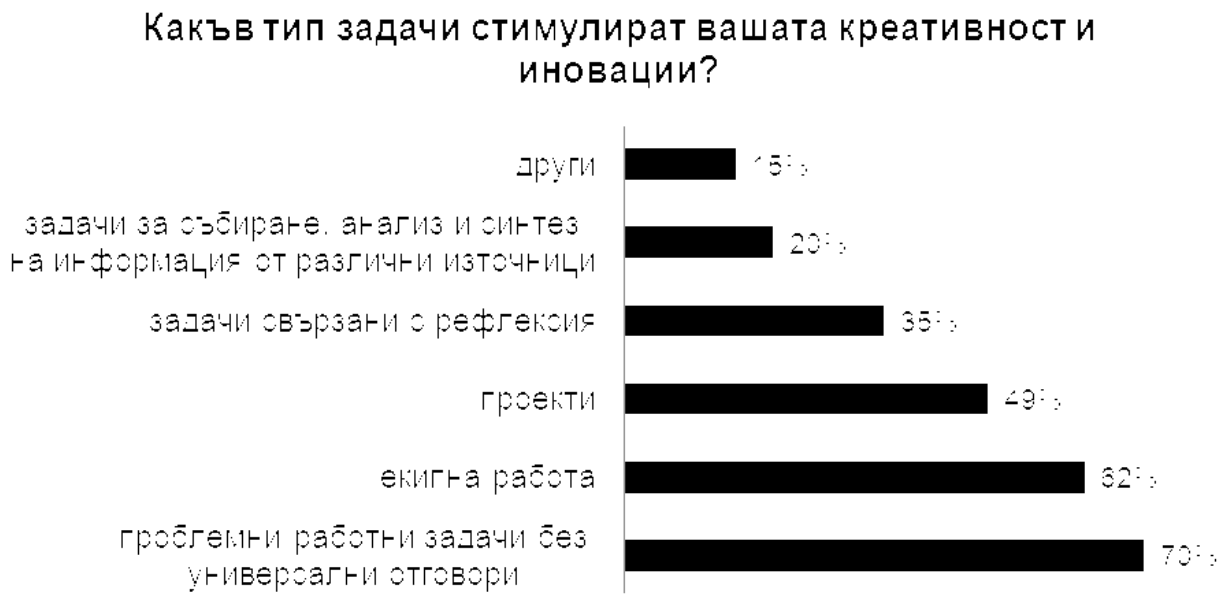
Иновативни методи, техники и средства за обучение

В хода на изследването се търсеха както бариерите пред иновативното мислене (фиг.2), така и факторите от работната (фиг.3 и фиг.4) и учебната среда (фиг.5), които го стимулират.

Фиг. 2 Бариери за иновации



Фиг. 3. Фактори от работната среда, стимулиращи иновациите



фиг. 4. Задачи, стимулиращи креативността

Фиг. 5. Фактори от учебната среда, стимулиращи креативността

Установи се, че най- подходящите методи за учене стимулиращи креативността и иновациите са: дискусиите стимулиращи споделянето на идеи и обмяна на опит; техники за създаване на въображаеми ситуации и поемане на риск; въпроси стимулиращи обмислянето на различни възможности базирани на собствен опит; иновативни практики; реални казуси от компаниите; ролеви игри; бреймсторминт; техники за работа в екип. Експериментирайки с тези активни методи и средства за учене и преподаване се идентифицираха ползите от и възможностите за тяхното приложение.

Акцентирайки върху иновативните методи за учене, трябва да отдадем нужното внимание и да отчетем изключителната роля на колаборацията между информационните и комуникационни технологии, в резултат на която се появи изключително подходящата и резултатна среда за обучение Уеб 2.0

Терминът Уеб 2.0 е, че е използван по твърде много различни начини, което го прави трудно обясним за тези, които не са директно свързани в тази сфера. Независимо от това, той се употребява за

да бъдат описани иновациите по отношение на това, как уеб технологиите се прилагат през последните години. Тук следните две определения са напълно достатъчни: „Уеб 2.0 най-успешно може да се опише, като се отправи референция към група технологии, които до голяма степен са асоциирани към термина: блогове, уикита, подкастове, RSS и т.н., които улесняват една по-социално свързана мрежа, където всеки има възможност да добавя и редактира информационното пространство" (Пол Андерсън) и „Набор от технологии, създадени за да интегрират съвместно трансформираното масово участие в стойностни нововъзникващи резултати" (Рос Даусън).

Web 2.0 подпомага ученето и развитието, като средство за ефективна комуникация; развива дигитална компетентност която оценява аспектите от бизнеса и публичния сектор като важен момент в процеса на учене – естествено и в отговор на промяната. Чрез тази среда се преминава от йерархични структури, основаващи се на курсове и теми към по-центрирани към студентите мрежи; от студенти като потребители на познанието към студенти като „произвеждащи" познанието; от разпределение на информация към по-хоризонтални модели на обмен на информация и знания (взаимно учене, учене в самоподпомагащи се групи); от системи за управление на ученето (LMS) към личностно пространство за учене (PLEs); стимулира обмяната, споделянето на знанието и производството на знания и артефакти от студентите; стимулира създаването на личностно портфолио.

Характеристики на web 2.0 обучението:

Web 2.0	**Прогресивно обучение**
Ориентирано към потребителите	Центрирано към обучавания
Колаборация	Колаборативно учене
Участие	Активни студенти срещу пасивни реципиенти
Двупосочна комуникация	Диалог и взаимодействие
Създаване и споделяне	Усвояване на знанието срещу „наливане"
Отдолу - нагоре	Плоско – студентите като режисьори

Инструменти на web 2.0 обучението

Приложимите инструменти, имплементирани в процеса на обучение на магистърските програми от областта на бизнес администрация, могат да бъдат групирани в 4 групи:

- Среда за работа във виртуални екипи;
- средства подпомагащи комуникацията;
- средства създаващи база от споделени знания;
- средства за управление и работа по проектни задачи.

Среда за работа във виртуални екипи

Google Docs е онлайн инструмент, който позволява на няколко потребители да работят съвместно върху споделен документ. Работата с приложението наподобява работа с десктоп приложение за работа по документи, презентации или таблици (например Майкрософт Офис Word, Excel или PowerPoint), но е уеб базирано и има възможност за съвместна работа в реално време. Чрез Google Docs авторите могат да работят едновременно в реално време върху даден документ. Промените могат да бъдат лесно проследени и отнесени към всеки от работещите в него.

Силни страни: намалява времето за изпълнение на поставената задача; не изисква състава на екипа да се намира на едно и също място в точно определен час; намалява вероятността от технически грешки и загубата на информация.

Ограничения: документите не могат да надвишават 500 kb и по 2 Mb допълнително за всяко изображение; една таблица не може да надвишава 10 000 реда, 256 колонки, 100 000 клетки и 40 шийта; презентацията не може да надвишава 10 Mb; един потребител може да има до 5 000 документа и презентации, 5 000 изображения, 1 000 таблици и 100 PDF файла; Google Doc се поддържа от следните браузъри: Mozilla Firefox 2.+, Microsoft Internet Explorer 7+, Safari 3, Google Chrome 1.0.+, и Opera.

Онлайн офис платформа (или уеб офис) е вид офис пакет, предлаган от уеб сайтове под

формата на софтуер като услуга. Те могат да бъдат прегледани онлайн чрез уеббраузър, независимо от операционната система. Това позволява на потребителите да работят заедно във виртуални екипи. Обикновено основната версия се предлага безплатно, а за някои функции се изисква заплащане. Уеб офисите са комбинация от възможности за продуктивност, публикуване и съвместна работа. Уеб офисът използва едновременно функционалността на десктоп приложенията (например Майкрософт Офис) и я разширява чрез използване на възможностите на интернет.

Една от ключовите концепции на онлайн офис платформите е, че всеки документ има собствен уеб адрес (URL), който винаги е един и същ, независимо от промените по документа. Повечето уеб офиси имат функция за следене на промените, чрез която потребителят може да разбере кой и кога е направил дадена промяна. Само тази функционалност улеснява и значително подобрява съвместната работа по документа.

Предимствата на онлайн офис платформите са: изцяло уеб базирани и няма необходимост от инсталирането на софтуер на работното място – не е нужно да се следят версиите, защото софтуерът се актуализира автоматично при нови версии; независими от операционната система – може да се работи от всеки компютър, който има достъп до интернет и има инсталиран уеббраузър; подходящи за съвместна работа в интернет. Повечето уеб офиси позволяват на потребителите си да задават права на останалите потребители, които ще работят по документа (само четене, добавяне на коментар, редактиране, добавяне на редактори и т.н). Някои платформи позволяват дори съвместна работа върху документи в реално време чрез чат, видео връзка или проследяване на промените в момента на промяната. Сигурност – информацията на потребителите се съхранява в т.н. „облак”. Информацията винаги се архивира и проверява за вируси.

Основни недостатъци: съществува зависимост от интернет връзката –има проблем с достъпа, когато няма интернет връзка; конфиденциалност – много потребители, особено корпоративните, не се чувстват удобно да държат частна информация върху чужди компютри; функционалността не е достигнала все още нивото на сходните десктоп приложенията – лидер в офис пакетите е Майкрософт Офис. Уеб офисите нямат подобно богато разнообразие от функционалност и дори някои потребители ги намират ограничаващи. Проблеми със съвместимостта на уеббраузърите – поради ограничения в текущото ниво на съществуващата технология, е трудно за уеб офисите да работят еднакво добре в различните уеб браузъри.

Примери за Уеб офиси

- Google Docs – уеб офис, предлаган от Google
- Acrobat
- Workspace – уеб офис, предлаган от Microsoft
- Zimbra – уеб офис, предлаган от Yahoo!
- OpenGoo - приложение с отворен код

Средства подпомагащи комуникацията

Уеб конференциите се използват за провеждането на срещи на живо или презентации по Интернет. В такива конференции всеки участник използва собствения си компютър и е свързан с другите посредством глобалната мрежа.

Уебинар е специфичен тип уеб конференция, под формата на workshop или лекция. Обикновено е еднопосочна, от говорителя към публиката, като последната е ограничена възможностите си за взаимодействие с участниците. Уебинарът може да включва анкета или сесия въпроси и отговори, които да позволят пълно взаимодействие между публиката и водещия.

Средства създаващи база от споделени знания

WiZiQ (www.wiziq.com) е онлайн платформа за обучение, където се срещат преподаватели и учащи. Преподавателите могат да създават курсове, да управляват файлове, да създават тестове и да преподават във виртуална стая. Възможности на виртуалната стая WiZiQ са: аудио комуникация (на принципа на VoIP) между участниците; видео връзка с до три уеб камери; възможност за виртуална сесия с до 500 участника; споделяне на екрана; визуализиране на файлове – презентации, pdf, видео файлове, аудио файлове, флаш анимации и т.н.; онлайн пространство за съхраняване на файловете и възможност за споделянето им във виртуалната стая; бяла мултимедийна дъска за съвместна работа;

запис на лекцията и споделяне; споделяне на видео от YouTube.

С**оциалните букмаркове** са практика за запазване на адреса на уеб сайт в уеб браузъра, който потребителят би желал отново да посети в бъдеще (Bookmarks - Mozilla Firefox, Opera, Safari или Favorites -Internet Explorer). Социалните букмаркове са практика за съхраняване на букмаркове на публичен интернет сайт и описването им с тагове (слагането на етикети) . За да създаде колекция от социални букмаркове, даден потребител трябва да се регистрира в сайт за социални букмаркове, който да позволява съхраняването на такива, да добави тагове на любимите си сайтове и да реши кои да публикува публично и кои не. Посетителите на сайтове за социални букмаркове могат да търсят ресурси по ключови думи, потребители или по популярност и да разглеждат публичните букмаркове и тагове, които вече регистрираните потребители са създали и съхранили. Социалните букмаркове предоставят възможности за нови начини за организиране на информацията и категоризиране на ресурсите. Потребителят на тази услуга решава кои тагове да използва, за да го опише. Потребителите могат лесно да създадат социални връзки с други лица със сходни интереси. С течение на времето общността от потребители развива уникална структура от ключови думи за дефиниране на ресурси – т.н. „фолксономия".

Положителни страни: **с**оциалните букмаркове предоставят възможност на потребителите да опишат различни перспективи на определена информация или ресурси чрез неформална организационна структура. Този процес позволява на сходно мислещите потребители да се намерят и да създадат нови общности. Подобни инструменти насърчават потребителите да се връщат, тъй като колекциите от ресурси непрекъснато се променят.

Отрицателни страни: по определение социалните букмаркове се създават от аматьори в класифицирането на информация. Няма контрол за начина на организиране и тагване на ресурсите. Това може да доведе до непоследователна и лоша употреба на тагове. Например, ако потребител съхрани даден букмарк за сайт с информация „Мерцедес", но не и с таг „автомобил" , този ресурс може никога да не бъде открит от някого, който търси информация за немски марки автомобили. Съществува риск за представяне на изкривена гледна точка относно важността на дадена тема, тъй като социалните букмаркове отразяват ценността й за общността от потребители. Например, потребителите могат да поставят отрицателни тагове на даден ресурс. Съществена отрицателна черта е двусмислеността на някои думи – например думата *кола* може да означава: 1. Превозно средство; 2. Вид газирана безалкохолна напитка; 3. Вид тропически растения. Аналогично акронимите и синонимите също са проблем - например кола и автомобил са думи с еднакво значение, но са два различни тага.

Примери за уеб сайтове за социални букмаркове

- Delicious – http://delicious.com
- Diigo – http://diigo.com
- Digg – http://digg.com
- Свежо.нет – http://svejo.net
- Favit – http://favit.com

Социалната мрежа е структура от възли, представляващи предимно отделни хора или организации, свързани по специфични типове възли като идеи, сходни интереси, финансови облаги, приятелство, традиции, хипервръзки и др. В съвременното общество социалните мрежи революционизираха начина, по който хората комуникират и споделят информация помежду си. Те са уеб-базирана услуга, която позволява на потребителите: да създадат публичен или отчасти публичен профил в системата; да разполагат със списък от други потребители, с които споделят връзки; да виждат и разглеждат връзки от своите списъци и от списъците, създадени от други потребители от същата мрежа. Социални мрежи са онлайн общности от хора, които споделят общи интереси и дейности или които се интересуват в проучването на интересите и дейностите на останалите. Обикновено такива сайтове осигуряват различни начини за взаимодействие посредством чат, съобщения, имейли.

Видове социални мрежи:

- Социални мрежи, базирани на профила

Те са организирани около страниците с профили на потребителите. Пример за такава мрежа е Facebook. Потребителите създават тяхно собствено „уеб пространство" и/или имат възможност да добавят определени видове ресурси в пространството на други потребители – обикновено оставят

текстово съобщение, публикуват съдържание и т.н.

- Социални мрежи, базирани към съдържанието

Профилът на потребителя остава важен и при организиране на връзки в социалните мрежи, базирани на съдържанието. В случая обаче, той има второстепенна роля при публикуване на съдържанието. Пример за такъв вид мрежа е Flickr, чието съдържание се базира на публикуване на фотографии.

- Социални мрежи с отворен етикет

Тези сайтове предлагат на членовете възможност да създават общности и да се присъединяват към вече създадени такива. В подобни сайтове потребителите могат да създават свои "мини Фейсбук" мрежи в умален мащаб, както и персонифицирани социални мрежи, обединени около идеята на създателя им. Пример за такава услуга е Ning.

- Виртуална среда с много потребители

Сайтове като Second Life позволяват на потребителите да взаимодействат с аватарите на останалите.

- Мобилни социални мрежи

Многожество сайтове за социални мрежи вече предлагат достъп до услугите си и чрез мобилни телефони. Такъв пример е Facebook.

- Микроблогеве

Много услуги позволяват на потребителите да публикуват статуси, т.е. кратки съобщения, които се актуализират, с цел осведомяване на хората какво се случва – напр. в какво настроение са или с какво се занимават в момента. Тези услуги позволяват на потребителите да бъдат в непрекъсната връзка с хората от мрежата си. Пример е Twitter.

- Тематични уебсайтове

Създаването на мрежи около общ интерес е начин, по който хората могат да бъдат обединени. Подобен форум е БГ Мама.

Дейности в социалните мрежи в полза на процеса на учене:

- за да общуват, да се социализират, както и да изграждат групи за самоподпомагане;.
- За да могат потребителите да се представят и да развият онлайн присъствие, за създаване на онлайн представяне сред учебната група или в по-широк кръг.
- Разглеждане на съдържание и намиране на информация – социалните мрежи могат да се използват за запознаване с последните новости в множество сфери.
- Създаване на профили – има различни видове профили, независимо че в повечето случаи те са уеб страници, поддържани чрез различни инструменти. Страниците с профилите не са просто списък с информация. Те позволяват на членовете си да се представят пред света и да установят онлайн идентичност.
- Създаване и качване на собствено съдържание – съдържанието може да бъде под формата на съобщения, блог постове, снимки, видео, музика и т.н.
- Добавяне и споделяне на съдържание на трети страни – съдържание на трети страни може да бъде представено чрез линк или вградено съдържание, качено на различен уеб сървър – например видео в YouTube, но което може да бъде възпроизвеждано от страницата на профила.
- Публикуване на публични или лични съобщения – много сайтове поддържат публичните и личните съобщения чрез форуми или система за лични съобщения.
- Съвместна дейност с други потребители – чрез използването на инструменти за създаване на групи, потребителите могат да създават колективно профили, да водят дискусии, да съхраняват, споделят и коментират дигитални обекти.

Средства за управление и работа по проектни задачи

Уики е уебстраница, която всеки може да редактира. Оригиналната уики идея е, че всеки потребител в световната мрежа може чрез своя уеббраузър едновременно да прочете и редактира дадена страница и следователно да опрости процеса на уебредактиране.

Заключение

Предлаганите иновативни подходи и методи за обучение са нови в тематичните области на администрация и управление. Тези подобрения са насочени към по-висока ефективност на процеса на учене. Моделът на обучение е изцяло ориентирана към студентите, в съответствие с техните потребности и очаквания, и подпомага развитието им за постигането на компетентност в областта на иновативното управление, отговаряйки на европейските стандарти и ценности. Моделът включва образователна философия на програмата, стратегията за учене и развитие, процес на преподаване, методи за учене и методи на оценяване, елементи на обучителен процес, в т.ч. създаване на комбинирано (професионално и академично) портфолио - профили и интернет базирана платформа за учене и комуникация.

Предложеният модел за учене преодолява проблеми като: липсата на компетенции, връзката с практиката, силен академичен фокус и използване само на традиционни подходи на обучение.. Той отговаря на новите реалности на бизнес средата, използвайки модерни образователни технологии.

Резултатите показват ползите от конкретни иновативни практики за постигане на практическо приложимо знание за формиране на „мислещи практици“. Постигането на функционална, личностна и интелектуална компетентност за изграждане и утвърждаване на модерен бизнес, чрез усъвършенстване на изпълнението в работата, съответстваща на европейските професионални стандарти е гаранция за успех и устойчиво развитие.

ЛИТЕРАТУРА

Argyris, C. (1994). *Knowledge for Action: A Guide to Overcoming Barriers to Organizational Change*. San Francisko: Jossey- Bass Publishers.

Argyris, C. & Schon, D. (1996). Organisational learning II: Theory, method and practice. Wokingham: Addison-Wesley.

Bancheva, E., Ivanova, M.,Pogarliev, A., (2013) “Adult Education and Transformative Learning”, 7th European Research Conference - ESREA Network on Adult Educators,, 4-7 September 2013, Humboldt-University Berlin

Bancheva, E., Ivanova, M., (2012) „Leadership styles of women in Bulgaria”, book „Women‘s choices in Europe. Influence of Gender on Education, Occupational Career and Family Development”, edited by Claudia Quaiser-Pohl, Martina Endepohls-Ulpe (Eds.),Part III Women’s occupational careers, p. 151, Waxmann, ISBN 978-3-8309-2743-3

Bancheva, E., Ivanova, M., (2009) “Creativity And Problem-Based Learning In A Msc Hrm Program” report and presentation, EDEN Annual Conference „Innovation In Learning Communities – What did you invent for tomorrow?”, 10-13 June 2009, Gdansk, Poland

Bancheva, E., Ivanova, M., (2007) “The Distance and E-learning experience of New Bulgarian University in the area of HRD, Bulgaria”, report and presentation, EDEN Annual Conference “New learning 2? Emerging digital territories. Developing continuities. New divides”, 13-16 June 2007, Naples, Italy

Cranton, P. (1994). *Understanding transformative learning, Understanding and Promoting Transformative Learning: A Guide for Educators of Adults*. San Francisco: Jossey-Bass.

Csoka, L.S. and Hackett, B. (1998) *Transforming The HR Function For Global Business Success*. US: The Conference Board, William M. Mercer.

Edgeman, R., Dahlgaard, J. and Scherer, F. (1999). Leadership, Business Excellence models and core value deployment. *Quality Progress,* 32(10), 49-50

Fernandez-Araoz, C. (2007) Making people decisions in the new global environment, *MITSloan Management Review* 49 (1), 17–20 (Fall).

Ivanova, M., (2010) „Higher Education In Bulgaria And The European Educational Space - Financial And Institutional Aspects”, International Conference „ECER 2010 Helsinki - European Conference on Educational Research“, 23 - 24 August 2010: Post-Graduate and New Researchers‘ Pre-Conference, EERA (European Education Research Association).

Honey P, (1994), Establishing a learning regime. Organisations and People, Quarterly Journal of AMED (Association for Management Education and Development) 1 (1)

Kolb, D. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development. Englewood Cliffs*. NJ: Prentice-Hall.

Mezirow, J. (1991). *Transformative Dimensions of Adult Learning*. San Francisco: Jossey-Bass.

Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of The Learning Organization.* New York: Doubleday.

A New Way to Work - http://www.balsamiq.com/weboffice

CIPD Profession Map http://www.cipd.co.uk/cipd-hr-profession/profession-map/

The National Occupational Standards for management and leadership http://management-standards.org/standards/standards

http://docs.google.com

www.wiziq.com

Web Office - http://en.wikipedia.org/wiki/Web_office

МАРКЕТИНГЪТ ВЪВ ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ

гл. ас. д-р Надя Маринова
Нов български университет, София

MARKETING IN HIGHER EDUCATION

Nadya Marinova

ABSTRACT: Participants in marketing relations are higher education institutions, consumers, intermediaries and the state. The range of products and services in higher education as an object of marketing is extremely large. Deciding to obtain one or other education largely depends not so much by the immediate user as parents, friends, acquaintances, etc. It is therefore particularly important consideration peculiarities of marketing in higher education.

KEYWORDS: marketing,higher education,services,advertisement

За функционирането на обществото и икономиката са необходими строители, инженери, мениджъри, счетоводители, маркетолози и други специалисти. Затова търсенето на качествено и конкурентоспособно образование и специализация е в основата на перспективите за развитие на всяка страна.

Предмет на маркетинга във висшето образование са философията, стратегията и тактиката в отношенията и взаимодействието между потребители и производители на тези услуги и продукти в условията на пазарни отношения и конкурентоспособност.

Участници в пазарните маркетингови отношения са висшите образователни учреждения, потребителите (отделни личности, организации и фирми), посредниците (служби по заетостта, трудови борси) и държавата.

Особена роля сред субектите на маркетинга играе личността на студента. Той е не просто материален носител на образователните услуги, не само техен ползвател в процеса на труда, но и техен единствен краен потребител. Особеността е в това, че той използва получените знания не само за създаване на някакви блага, не само за осигуряване на средства за живот, но и за себе си - за удовлетворяване на собствените потребности от познания. Именно, той избира своята бъдеща специалност, място на обучение, форма на заплащане и т.н. Обаче, този централен субект на пазарните отношения в образованието се явява и най-беззащитен, слабо информиран в маркетинга на образователните услуги и продукти.

Друг субект на този маркетинг са фирмите, организациите и предприятията като промеждутъчни потребители. Те формират търсенето на качествени образователни услуги и продукти и го предявяват на пазара. Все още много от тях се стараят да получат специалисти "на готово", без да плащат за тяхното обучение (взимат на работа вече готови специалисти на други организации). Най-често се срещат обявления от вида: "Търси се счетоводител с компютърна подготовка, със стаж по специалността не по-малък от три години и знание на език". Такава стратегия не може да бъде дългосрочна.

Функциите на организациите, на потребители на образователните услуги и продукти се определят в посока на:

- информиране на образователните учреждения, посредниците и отделните личности за предявяваното търсене;
- установяване на изискванията за качеството на образователните услуги и продукти, към професионализма на своите бъдещи сътрудници;
- възмездяване на разходите за подготовката на специалистите.

Следващ субект на маркетинга на образователните услуги и продукти са образователните учреждения, които формират стоковото предлагане на образователните услуги - университетите, институтите, колежите. Функциите на образователните учреждения са свързани с:

- обучение на студентите, т.е. оказване на услуга за придобиване на знания, умения и навици;
- производство и оказване на съпътстващи образователни услуги и продукти, възпитание на студентите;
- оказване на информационно-посреднически услуги на абитуриентите, студентите и работодателите, съгласуване с тях на условията за бъдещата работа, източниците за финансиране на образователните услуги и продукти.

Висшите образователни учреждения играят решаваща роля за внедряването на маркетинга

в сферата на образованието, тъй като те са заинтересовани в най-голяма степен от изучаването на пазарите, тяхното прогнозиране, ценообразуване, в сравнение с другите субекти на маркетинга.

Посредническите структури (трудовите борси, службите по заетостта, образователните фондове, асоциациите на образователните учреждения) спомагат за придвижване на образователните услуги и продукти на пазара и маркетинга за тях е жизнено важна дейност. Към техните функции могат да се отнасят:

- натрупване, обработка, анализ и продажба на информация за пазара на образователните услуги и продукти, консултантски услуги на други субекти на маркетинга;
- рекламна дейност на пазара на образователните услуги и продукти, юридическа помощ;
- формиране на канали за реализация, съдействие при сключване на сделките;
- участие във финансирането и кредитирането на участниците на пазара на образователните услуги и продукти.

Субект на маркетинга на образователните услуги и продукти е и държавата с нейните органи за управление. Нейните функции са много специфични, тъй като повечето то тях не могат да бъдат изпълнени от другите субекти на маркетинга. Те се отнасят до:

- създаване и поддържане имиджа на образованието както сред населението, така и сред работодателите;
- финансиране на държавните образователни учреждения;
- предоставяне на висшите училища на данъчни привилегии;
- определяне списъка на научните области и направления;
- стандартизацията в образованието;
- правната защита на субектите на маркетинга на образователните услуги и продукти
- подготовка на кадри за системата на образованието по маркетинг.

Обект на маркетинга, в по-широкия смисъл, е всяко нещо, което се предлага на пазара за обмен и се търси от потребителите. Маркетингът на образователните услуги и продукти е маркетинг на услугите, които, както е известно, са нематериални, неосезаеми до момента на тяхното използване. Те се придобиват "на доверие". За да се убеди клиентът да направи това, производителите на тези услуги се стараят да формализират параметрите на услугите и да ги представят при възможност нагледно.

Във висшето образование за тази цел се използват учебни планове и учебни програми, информацията за методите, формите и условията за оказването на услугата, сертификати, лицензи, дипломи.

Услугите във висшето образование са неотделими от субектите, които ги оказват. Всяка смяна на преподавателя може да промени отношението към образователната услуга и продукт с необратими последствия.

Важна особеност на образователните услуги е, че те са непостоянни по качество, тъй като зависят, не само от професионализма, но дори от мотивацията или даже от настроението на преподавателя. Невъзможно е да се установят твърди стандарти за "качествата на лекцията".

За образователните услуги и продукти във висшето образование е необходимо да се отчитат две техни страни: *първо*, че е невъзможно предварително да се приготвят, планират, в очакване на търсенето, защото знанията постоянно остаряват и *второ*, че естествено за човека е да забравя част от получената информация.

Асортиментът на услугите и продуктите във висшето образование, като обект на маркетинга, е изключително обширен. В условията на пазарни отношения той може съществено да се променя, тъй като образователните учреждения са принудени да отчитат изискванията на пазара.

Съществена разновидност на образователните услуги и продукти са съпътстващите услуги - информационни, консултантски, експертни, научни изследвания, внедряване на научни разработки, учебници и учебни пособия, общежития, хотели, спортни съоръжения и т.н. Всичко това предполага маркетингов подход, анализ и прогнозиране на пазарите, разработване на ценова политика, стратегическо и тактическо планиране, формиране на търсене и стимулиране на реализацията.

На развитите пазари проблемите в съдържанието на маркетинга във висшето образование се отнасят до функциите, асортимента и качеството на услугите, ценообразуването, комуникациите, реализацията и продажбите, проблемите с персонала. Маркетингът започва да функционира с изследването на пазара, планирането и разкриването на замисъла на услугите и продуктите във висшето образование, тяхното

придвижване на пазара и в крайна сметка, удовлетворяване потребностите на избраните целеви групи на потребителите.

Проблемното съдържание на маркетинга на във висшето образование може да се разбере при отговора на следните въпроси:

Първо. Кой да се обучава?

При този въпрос образователните институции се оказват пред деликатния проблем - към какъв контингент обучаеми да се ориентират? Към такива, които нямат проблеми със заплащането на образователните услуги и продукти, към такива, които по-лесно се обучават или към такива, които са способни бързо да "усвояват и полагат изпитите"

Според условията на обучение, маркетингът следва да отчита, че кандидат-студентите в България се подразделя на две групи - прием по държавна поръчка в държавни висши училища и прием в частни висши училища. Първите се субсидират от държавата, а вторите сами заплащат обучението си.

Второ. Защо и какво да се учи?

Отговорите на тези въпроси помагат ясно да се формулират целите и средствата на образователния процес, да се намери оптимално съотношение между общообразователните, фундаменталните, специалните и приложните дисциплини.

Трето. Колко време да се учи?

Този срок и условията са определени от Закона за висшето образование в Република България - не по-малко от 5 години за магистри и 4 години за бакалаври.

Четвърто. Къде да се учи?

В университет, в колеж, в България или в чужбина. Маркетингът на образователните услуги и продукти е задължен да дава обосновани препоръки и по тези въпроси.

Пето. Как да се учи? - редовна форма, задочна форма, дистанционна форма или друга подобна.

Шесто. Кой ще обучава студента?

Този въпрос, в другите видове маркетинг, практически не се разглежда, но в маркетинга на висшето образование има решаващо значение. От авторитета, имиджа на преподавателския състав, от неговия опит и педагогическо и методическо майсторство зависи авторитета на висшето училище и желанието или нежеланието да се учи в него.

С решаването на тези въпроси е свързано и решението на класическите въпроси на маркетинга по отношение на специалностите, ценовата, комуникационната, комерсиалната и кадровата политика.

Маркетингът, като философия на участниците в пазарните отношения, е по-скоро начин на мислене, нов мироглед. За администраторите на висшето образование това е преход от "производствената" ориентация към "пазарната", маркетинговата ориентация. Какво представляват те?

“Производствена” ориентация	Пазарна ориентация
1. Да се оказват такива услуги, които са определени от висшестоящата организация.	1. Да се оказват само такива услуги, които се търсят на пазара на труда.
2. Списъкът от специалности е изключително ограничен, традиционен, а учебното заведение не е заинтересовано от неговото изменение.	2. Списъкът на специалностите е широк и постоянно се обновява в съответствие с измененията в конюнктурата на пазара.
3.Цените се формират на базата на нормативни разходи в съответствие с утвърден прием и размера на финансирането.	3. Цените на образователните услуги и продукти се определят от конюнктурата на пазара, действията на конкурентите, мащабите на търсенето.
4. Рекламата и други връзки с потребителите не са развити, тъй като квотите за приема се определят централизирано.	4. Води се активна комуникационна политика. Предлагането и продажбата на образователните услуги и продукти е децентрализирано.
5. Образователните учреждения се ръководят, като правило, от специалисти в някоя от областите на образованието или науката.	5. Ръководството е поверено на специалисти в бизнеса.
6. Научните изследвания, като правило, не са ориентирани към сферите на потребителите на образователните услуги и продукти.	6. Насоката в научно-изследователската дейност е за изучаване конюнктурата на пазара на научни продукти и на образователните услуги и продукти.
7. Ръководството на комерсиалните проблеми на висшето училище е поверено на хора в страни от неговия основен профил.	7. Комерсиалната дейност е прерогатива на цялото ректорско ръководство.

Маркетингът на услугите във висшето образование използва различни методи, както общонаучни, така и специфични методи - статистически, икономико-математически, социологически, социално-психологически, методи на теорията на управлението, методите на маркетинговите изследвания.

Върху маркетинга на образователните услуги активно влияние оказва околната маркетингова среда - политическа, икономическа, демографска, културна, морално-етична.

Пазарът на услугите във висшето образование е ориентиран към три основни типа потребители, формиращи съответните пазари - личности, предприятия и организации и органите на държавно управление.

Пазарът, на който потребители са отделни личности, се сегментира по социално-икономически, демографски и културни критерии. Тук се срещат различни изисквания, вкусове, приоритети и проблеми на потребителите. Това изисква особено детайлна сегментация. Друга особеност на този пазар е в това, че съществуват множество източници на информация, значителната част от които има неформален или даже субективен характер. Вземането на решение за получаване на едно или друго образование зависи до голяма степен не толкова от непосредствения потребител, колкото от родители, приятели, познати и т.н. Практиката показва, че непосредствения потребител на образователните услуги и продукти, като правило, е най-слабо информиран, организиран и целенасочен за осъществяване на своя избор.

Пазарът, на който потребители са организации и предприятия, е по-организиран и професионален. Той се сегментира, най-често, по отраслов признак. Неговите клиенти са сравнително малко. Той може да бъде сегментиран и по географски признак. За фирмите е характерна значително по-малката еластичност на търсенето по отношение на цените на образователните услуги и продукти. Но те по-бързо реагират на структурните промени в икономиката. Те по-активно, отколкото личността, взаимодействат с посредниците - службите по заетостта, агенциите, с образователните учреждения, с органите на управление на образованието. Обаче, следва да се отчита, че преходът към пазарни отношения в сферата на образованието трудно се възприема от фирмите. Те продължават да са под въздействието на стереотипа да получават специалисти „наготово и безплатно“.

Там, където потребители са държавните органи и институции, пазарът е особено привлекателен за учебните заведения, тъй като е мащабен, относително стабилен и гарантиран.

Необходимо е да се отчита, че в последните години в България в образователния процес се включват субекти, мотивирани от странични за образованието ценности, а именно, възможност да

прекарат няколко години в престижен град, шанс за уреждане на служебното си положение, възможност да починат за сметка на фондовете за подготовка на кадри и др. Друга, значителна част от обучаващите се възприема образователния процес само като "неизбежно зло" по пътя към получаване на заветната диплома. Образованието за тях е подменено с "дипломирането". Всяко висше училище, което държи на своя имидж и перспективи за развитие, следва да отчита тези обстоятелства и да им се противопоставя.

Днес, много висши училища чувстват спад в търсенето на техните услуги поради намаляване платежоспособността на населението, несъответствие на асортимента на образователните услуги и продукти на потребностите, усложняване на конюнктурата на образователните услуги и продукти. Затова винаги възниква въпросът: "Какво да се прави?"

Отговорите, на пръв поглед, изглеждат лесни, но да се определи кой от отговорите е правилен и кое решение е оптимално, е достатъчно сложно.

Какво обикновено се предлага "в движение"?

Първо. Да се започне с активна рекламна кампания - но към каква аудитория да бъде насочена, какви аргументи са най-добри за използване, какви рекламни средства да се изберат, как да се финансира тази кампания, за сметка на какво, как да се определи ефективността на тази кампания? Без разработването на общо стратегическо решение се налага да се действа "на сляпо", което не е най-доброто и най-ефективното.

Второ. Може да се направи опит да се търси нов сегмент, като се привлекат посредници за проникване на пазара на образователните услуги и продукти. Обаче възникват въпросите: Дали ще е възможно да се удовлетворят малко известните потребности на нови контингенти? Какво е у тях търсенето на нашите услуги? Ще успеят ли посредниците ефективно да представят нашите интереси и възможности? Как да бъдат заинтересовани посредниците? И в този случай, без обща стратегия отново ще се работи "на тъмно".

Трето. Може да се направи опит да се приближат услугите на учебното заведение до потребителите - да се създадат регионални филиали, да се разшири задочното и дистанционното обучение, да се облекчат приемните изпити. Но този подход също е свързан с някои негативни последствия - да намалее броят на студентите в базовия университет, да се влоши качеството на приема и обучението т.н.

Разработването на маркетингова стратегия на услугите във висшето образование изисква, преди всичко, да се формулират нейните цели. Те могат да бъдат основно финансови и маркетингови.

Формулирането на целите следва да се отнася до отговора на два въпроса: *първо*, "какво бихме искали да получим?" и *второ*, "какво ще следва, ако нищо не променяме?"

Към финансовите цели се отнасят - обема на продажбите на услуги и процента на печалбата от вложения капитал и т.н.

Маркетинговите цели могат да бъдат:

- *първо*, изпълнението на задачата по обема на образователните услуги (броя на обучаваните);
- *второ*, увеличаване на пазарния дял (по групи и категории на образователните услуги и продукти);
- *трето*, целите на реализацията (привлечени абитуриенти, получени поръчки) се разделят по сегменти, канали на реализацията и т.н.;
- *четвърто*, целите на комуникацията фиксират необходимата известност на висшето училище, рекламния обхват на потенциалните абитуриенти и други клиенти;
- *пето*, желано ниво на цените, но не само стойността на самото обучение, но и допълнителните разходи за жилище, храна, учебна литература, здравеопазване, учебни практики и т.н.

Ясно формулираните цели облекчават определянето на стратегията. Необходимо е да се изхожда от проблемите и възможните варианти за тяхното решаване. Стратегиите могат да бъдат различни - сегментирана, рискова, новаторска, лидерска или "отхапана ябълка", интензивна, диференциран или не диференциран маркетинг и т.н. Възможни са и стратегии от смесен тип.

В България продължава дискусията за цената и качеството на услугите във висшето образование (особено между частни и държавни висши училища).

В заключение може да се обобщи, че в условията на пазара на услугите във висшето образование продавачи и купувачи имат различни интереси - едните иска да купят по-евтино, а другите - да продадат по-скъпо. Всеки пресмята самостоятелно предела на цената, която му се струва по-справедлива. Разбира се, купувачът, обикновено, не прави конкретни разчети, но логиката на неговото поведение може да се представи като пресмятане на горния предел на цената, която той може да си позволи.

Продавачът (предимно частното висше училище) разглежда за себе си минималния предел на цената, под която занимаването с образователна дейност няма смисъл. Споразумението за цена, приемлива за двете страни, е възможно между цената и качеството, които може да си позволи купувачът и цената, която може да приеме продавачът.

ЛИТЕРАТУРА

Кръстева, Н., Петрова, Ив. Стратегически маркетинг. Маркетингови стратегии, София, 2007
Silk, Alvin, What is Marketing? Harvard Business School Publishing Corporation, 2008
Найденов, Н. Международен маркетинг, 1999
Гъргаров, З. Маринова, Н. Маркетинг, 2010

ИНТЕРНАЦИОНАЛИЗАЦИЯ НА ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ: СЪВРЕМЕННИ ИЗМЕРЕНИЯ

гл. ас. д-р Антоанета Дънешка
Университет за национално и световно стопанство, София

INTERNATIONALISATION OF HIGHER EDUCATION: CONTEMPORARY DIMENSIONS

Antoaneta Daneshka

РЕЗЮМЕ: На съвременния етап, интернационализацията на висшето образование не е въпрос на избор, а институционален императив. Същевременно, налице са различни разбирания за интернационализация на университетите. Нерядко, подходът е чисто инструментален, при което интернационализацията се явява самоцел. В доклада се защитава тезата за целесъобразността на холистичен и процесно ориентиран подход към интернационализацията на висшите учебни заведения. Това определя необходимостта от цялостна институционална политика и от включването на определени катализатори на процеса. Въз основа на литературен обзор, аналитични разсъждения и емпирични наблюдения, докладът изследва съвременни измерения на интернационализацията на висшето образование и коментира последствията от тях за университетите. Практиката на интернационализация на българските университети е идентифицирана като насока за бъдещи изследвания.

КЛЮЧОВИ ДУМИ: интернационализация, висше образование, холистичен подход, конкурентоспособност

1. Introduction: on the internationalisation of higher education

Increasing and diverse pressures on higher education institutions to internationalise mean that the concept of internationalisation has "moved from the fringe of institutional interest to the very core" (Brandenburg & De Wit, 2010) and it is now an "institutional imperative, not just a desirable possibility" (Hudzik, 2011, p.7). Yet, according to Caruana (2010), there is little common understanding of the term. Different conceptualisations of internationalisation have emerged according to university mission, aims and strategies for achieving these. An overarching framework for an institution-wide approach has been described as 'holistic and values-driven internationalisation' (Jones, 2004), while the term commonly used in the USA is 'comprehensive internationalisation' (see for example Olsen et al., 2005). Hudzik (2011) offers a broad definition of this as, 'A commitment, confirmed through action, to infuse international and comparative perspectives throughout the teaching, research and service missions of higher education. It shapes institutional ethos and values and touches the entire higher education enterprise. It is essential that it be embraced by institutional leadership, governance, faculty, students, and all academic service and support units." (Hudzik, 2011,p. 6). A broad conceptualisation of internationalisation which goes beyond economically-driven international student recruitment and transnational programmes offers the kind of international education envisaged by a range of proponents such as Alred et al. (2003), Byram (2006), Ellingboe (1998) and Mestenhauser (1998). It has been argued that the ultimate purpose of internationalization is to enhance the multicultural experience of education and through this the employability of graduates (Archer, 2005) or 'to produce graduates capable of solving problems in a variety of locations with cultural and environmental sensitivity.' (Aulakh et al.,1997, p. 15).

The paper argues that a holistic approach to internationalisation that connects policy with student learning inside and outside the classroom as part of a reform agenda is essential for universities today. Such an approach will include several connected parts - a clearly articulated policy on internationalization of the curriculum, training and development for academic staff, strategically focussed student services, and extra-curricular activities that encourage and reward cross-cultural interaction.

On the basis of a literature review, analytical reasoning and empirical observations, the paper examines some of the contemporary dimensions of higher education internationalisation and comments on their implications for higher education institutions. The paper does not pretend for any fundamental contributions on its own; rather, it compiles some of the most enlightening and practice oriented contributions in the field.

2. Misconceptions about internationalisation of higher education

Internationalisation in European higher education has developed over the last 20 years, from a marginal point of interest to a central factor – also called a mainstreaming of internationalisation. Indisputably, globalization of modern-day societies and economies has expanded the influence of competition and market

processes on the manner in which internationalisation is implemented. Internationalisation distinguishes many motives and approaches. The mainstreaming of internationalisation assumes a more integral process-based approach, aimed at a better quality of higher education and competencies of staff and students. Reality is less promising, however, although the international dimension takes an increasingly central role in higher education. Still, there is a predominantly activity-oriented or even instrumental approach toward internationalisation, which leads to major misconceptions about the nature of this development. De Wit (2012) describes nine misconceptions, two of them coinciding with a myth as described by Knight (2011) whereby internationalisation is regarded as synonymous with a specific programmatic or organizational strategy to promote internationalisation— in other words, where the means appear to have become the goal.

2.1. *Education in the English language*

The influence of the English language as a medium of communication in research has been dominant for a long period of time. Also, over the past 20 years the tendency in higher education has been to teach in English, as an alternative for teaching in one's mother tongue. There are several unintended negative effects. Increasingly, education offered in the English language is regarded as the equivalent of internationalisation, which results in a decreasing focus on other foreign languages; in an insufficient focus on the quality of the English spoken by students and teachers for whom English is not their native language; and thus leading to a decline in the quality of education.

2.2. *Studying or staying abroad*

A study or internship abroad as part of the home studies is often regarded as the equivalent of internationalisation. In particular, the European Commission's policy to stimulate this manner of mobility has contributed to that instrumental approach over the last 25 years. It is questionable, however, whether the imbalanced and oversimplified approach to mobility matches internationalisation. As well, it can be said that mobility is merely an instrument for promoting internationalisation and not a goal in itself. Mobility needs to be finely embedded in the internationalisation of education. It should be determined whether these added values are developed among students; and more innovative reflection is required on alternative ways of achieving these added values, for instance by the use of distance education and virtual mobility.

2.3. *An international subject*

A third misconception that continues to surface persistently is that internationalisation is synonymous with providing training based on international content or connotation: European studies, international business, or universal music. Within the institutions and schools offering these programmes, the prevailing opinion seems to imply that, in this way, internationalisation has been properly implemented. Without meaning to ignore the valuable contribution of such programmes, again, it is too simplistic and instrumental an argument to declare regional studies as synonymous with internationalisation.

2.4. *Having many international students*

A fourth misconception of internationalisation is the assumption that having many international students equals that trend. Without denying that the combination of local and international students in the lecture room can make a significant contribution to internationalisation, simply having international students is not sufficient. Unfortunately, countless examples can be given of programmes that are oriented exclusively toward international students or where international students are being added as an isolated group.

2.5. *Few international students guarantees success*

The other side of the preceding misconception occurs as well. In particular, many international programmes have developed a distorted proportion between the number of local and international students. Partly as a result of the increasing national and international competition for international students, the proportion between local and international students becomes more and more unequal. Thus, one can hardly speak of an international classroom setting. Conversely, this development has a negative effect on the internationalisation of mainstream, non-English-language programmes. Local students with a certain, whether or not motivated, international interest preferably enroll in the international programmes – which means the interest of mainstream education in the local language dwindles. Also, in these programmes the presence of

a small number of international students creates tensions. Should the courses be taught in English if there are only one or two international students in the lecture room? How can the integration of international students be realized in such distorted proportions?

2.6. *No need to test intercultural and international competencies*

A sixth misconception assumes that students normally acquire intercultural and international competencies if they study or serve their internship abroad or take part in an international class. This misconception is closely related to the previous ones about mobility, education in English, and the presence of international students. If these kinds of activities and instruments are considered synonymous with internationalisation, then it is obvious to assume that intercultural and international competences will therefore also be acquired. Once again, reality is more complicated. It is not guaranteed from the outset that these activities will actually lead to that result. After all, students can completely seclude themselves from sharing experiences with other students and other sections of the population in the countries they visit.

2.7. *The more partnerships, the more international*

A seventh misconception on internationalisation is the focus on partnerships: the more partnerships, the more success of internationalisation. Globalization, competition, and market processes have reinforced the development toward strategic partnerships. This tendency toward strategic partnerships often implicates intentions, however. The majority of partnerships remain bilateral, and in several institutions and schools the number far exceeds the number of students and teachers being exchanged.

2.8. *Higher education – international by nature*

At universities and among their researchers, the general opinion identified a truly international characteristic, and thus there is no need to stimulate and guide internationalisation. Thereby, references are made to the Renaissance, the time of the philosopher Erasmus (ca. 1467–1536), whom the European exchange program is named after. This historic reference ignores the fact that universities, mostly originated in the 18th and 19th century, had a clear national orientation and function. Internationalisation does not arrive naturally in general universities and universities of applied sciences, but needs to be introduced. That is why the rather widely accepted definition of internationalisation by Jane Knight refers to an integration process.

2.9. *Internationalisation as a precise goal*

Most of the mentioned misconceptions conceive an activity or instrument as synonymous with internationalisation. The last, also fairly prevailing, misconception regards internationalisation as a main goal, and therefore it is in line with the misconceptions mentioned earlier. Internationalisation is a process to introduce intercultural, international, and global dimensions in higher education; to improve the goals, functions, and delivery of higher education; and thus to upgrade the quality of education and research. If internationalisation is regarded as a specific goal, then it remains ad hoc and marginal.

To comprehend the challenges and opportunities for the internationalisation of higher education it is compelling to recognize that these misconceptions are still fairly common.

3. Overcoming the misconceptions: a holistic approach to internationalisation

The paper argues that there is a need to change the way we think about and approach internationalization of higher education. And in so doing to ensure that institutional policy, the curriculum and student life are connected. For this to occur, a well-considered institutional policy framework is needed which to provide clear goals and directions and to support those with a broad, accessible and strategic range of services for staff and students. Certain "enabling factors" should be in place: a clear policy on the internationalization of the curriculum; development and support for academic staff; strategically focussed student services; extra-curricula activities that encourage and reward cross-cultural interaction for all students.

3.1. *Internationalisation of the curriculum*

Van der Wende (1997) argues that a major focus of internationalisation was "making higher education more responsive to the requirements and challenges related to the globalisation of societies, economy and labour markets". Mestenhauser (1998) argues that internationalisation of the curriculum should be seen as an

educational reform, a challenge to both the nature of the curriculum and the paradigms on which it is based. He argues that up to that point in time internationalisation of the curriculum had been focussed too much on projects and programs designed to train a few students as future international affairs specialists, completely ignoring the fact that all graduates will work in a global setting, as engineers, accountants, doctors etc.

Internationalisation of the curriculum, "the incorporation of an international and intercultural dimension into the content of the curriculum as well as the teaching and learning processes and support services of a program of study" (Leask, 2009) is sometimes associated with building cross cultural communication and understanding and preparation for life as a professional and a citizen in a globalised world. This is of relevance to all students, but what it actually means in practice is not always clear to academic staff (Leask& Beelen, 2010; Clifford, 2009). There is no doubt that internationalisation of the curriculum means different things to different people. Just like the concept of "internationalisation" defined by Knight and De Wit in 1995 as "the process of integrating an international, intercultural and/or global dimension into the teaching, research and service of an institution", the internationalization of the curriculum is a concept which is complex, challenging and variously interpreted. Both concepts have undergone various changes in emphasis and meaning nationally and internationally in recent years. Some of those working in universities seem to confuse the means with the end; to see internationalisation as focussed on one or two seemingly disconnected activities (such as student exchange or international student recruitment) rather than a comprehensive suite of activities and approaches, connected by policy, that have a collective and profound impact on student learning. "It is my contention that if we view internationalisation through the lens of the curriculum and see the participants and stakeholders in the curriculum (staff, students, employers, government and communities) and the relationships between them as at the heart of the broader concept of internationalisation, we can enable movement from the "well" into the "ocean" for students and staff" (Leask, 2012). An internationalised curriculum will need to utilise a wide variety of teaching and learning strategies which have been carefully selected and constructed. It will focus on both "what is taught and learned" (that is, on both content and outcomes) and "how it is taught and learned" (that is, on what both teachers and learners do). For internationalisation of the curriculum to be enacted effectively academic staff will need to understand all of the above and be able to apply it to teaching in their discipline area – to have international perspectives themselves; to have given careful consideration to the contributions made by culturally different others to the knowledge of the discipline; to understand the culture-specific assumptions and biases that are built into that knowledge as well as into the way that they and others apply discipline knowledge in practice. Many will require support.

3.2. *Development and support for academic staff*

Policy alone is not enough. It needs to be supported by leadership and strategies that are informed by research and practice in other institutions as well as within the home institution. For example, the appointment of staff dedicated to leading the implementation of the policy at the university level as well as the local, faculty level and the allocation of resources to support staff development, student services and the monitoring of progress and achievement in relation to policy interpretation and implementation. Attention to the detail of the curriculum such as the wording of objectives, the organisation of learning and teaching arrangements and the structure of assessment tasks at programme and course level is critical. Finally, reflective and scholarly practice are essential in ensuring that policy is both understood and implemented. Staff and staff support are both crucial elements in the process of internationalisation of the curriculum. While the power and importance of policy statements and related planning and goal-setting are substantial, it is also absolutely essential that academic staff "own" the internationalisation agenda, that it is interpreted and enacted at program and course level as well as at the institutional policy level - and only they can do this. Academic staff are the link between the curriculum policy and students. Caruana (2010) argues that "the crucial factor determining the possibilities for intercultural dialogue within the student learning experience is academics' attitudes towards, and the ways in which they understand, internationalisation". The role of academic staff in understanding internationalisation in general terms as well as in interpreting curriculum policy at the discipline level requires significant attention and support. They themselves may need to be "internationalised" on a more personal level (Sanderson, 2008). The role of professional (or "general" or "administrative") staff is also critical in ensuring that a campus culture of internationalisation exists and intercultural engagement is modelled. Decisions made at the faculty and course level by both academic and professional staff can have a profound influence in the student experience and on student learning outcomes. For example, decisions such as whether to provide all

students with training in how to work effectively in cross-cultural teams prior to starting an assignment or during orientation/induction or whether to limit that training to those who are the "outsiders", will influence the roles played by different students and the learning that they take away from the task. Staff development is therefore an important element of any institutional approach to internationalisation. Academic staff may need assistance to interpret the meaning of internationalisation of the curriculum in their discipline and to develop the skills and knowledge to deliver an internationalized curriculum effectively. It may not be easy to get academic staff to pay attention to the internationalization agenda beyond the immediacy of catering for the needs of an increasingly diverse student population. The demands on the time of academic staff are rapidly increasingly, research often assumes greater importance in their lives than teaching and internationalisation may not be their top priority. Resources and workshops on curriculum design, pedagogy and assessment as well as more individualised assistance will all be necessary. Strategies designed to challenge the long-held beliefs of academic staff, to assist them to consider the implications of alternative and emerging paradigms within the discipline on their curriculum and imagine new ways of teaching and learning are all important. Good teaching is at the heart of the internationalised curriculum (Farkas-Teekens, 1997; Biggs, 1999; Leask, 2011). Curriculum "alignment", including making assessment criteria in relation to international knowledge, skills and attitudes explicit is an essential element of good teaching and curriculum design (Ramsden, 2003). Identifying and "mapping" what these are and where they will be developed across an entire program is also critical. This requires that academic staff work together, as a program team, to plan the internationalised curriculum, as well as individually, within their courses, to develop and assess particular skills and knowledge in their students. However, academic staff development for internationalisation needs to focus on more than the mechanics of course design and pedagogy. As one staff member put it: "having an international perspective means questioning (our) own personal biases … so (we) have a sense of (our) own biases and (our) own practices, and greater awareness of (our) own cultural affiliations and how that impacts on the way that (we) practice" (cited in Leask, 2012). This is also true for administrative staff who are often the first point of contact for students and key purveyors of institutional culture. This is a complex task which has been shown to be most effective when there is significant investment of time and energy on the part of both academic developers and individual faculty members (Crichton and Scarino, 2007).

3.3. *Strategically focussed student services*

Student services need to focus on all students. While the particular needs of distinctive groups of students should not be ignored (e.g. inbound exchange students; international students; study abroad students; English as a second language students), where internationalisation is focussed on all students, services to support all students will need to be provided. Although internationalisation of the curriculum must be considered within a discipline context, there is still a need to invest in student services that support the involvement of all students in the internationalised curriculum. These services may take various forms such as conversation classes in English (or the local language) for international students or workshops on how to work effectively in cross-cultural teams provided for all students as part of the curriculum by student services staff specialising in this area. The latter recognises that not all academic staff are experts in developing intercultural competence in their students, that this is an area of scholarly activity in its own right and that it is important for all students to learn these skills. Services that assist all students to develop the language, communication and cultural awareness skills required for intercultural engagement must be broadly conceived and adequately funded.

3.4. *Extra-curricula activities that encourage and reward cross-cultural interaction for all students*

Campus culture is an important part of an internationalised curriculum. When curriculum is defined in its broadest sense, as the total student learning experience, campus culture cannot be ignored. The presence on campus of visible signals that engagement on a variety of levels with

different cultural perspectives is valued and supported is important (Leask 2003; Jones and Killick 2007). This ranges from visible signals that a number of different cultures with different values and beliefs use the facilities and are supported through prime resource allocation to the funding of culturally-based student clubs and societies, the provision of space specifically set aside for international student activities and public displays of art works portraying a variety of cultural perspectives. These are all important aspects of a culturally heterogeneous campus environment. Individuals may, however, see such things as optional extras rather than essential services. It may be necessary to monitor and remind managers who make local

decisions about seemingly small issues of the connection between the decision and the creation of a culture of internationalisation on campus. However, diversity alone is not enough. Diversity on campus has the potential to be both a driver of and a resource for internationalisation of the curriculum – diversity provides some imperative for academic staff to incorporate the discipline perspectives of cultural others into their teaching whilst also being, to some extent, cultural ambassadors and a source of that perspective. However, this potential is unlikely to be realised unless there is focused and strategic training and development for staff and a system of rewards for those students who develop international perspectives. Intercultural learning and engagement is rarely if ever going to be an automatic outcome of cultural diversity in the classroom but it is an essential component of an internationalised curriculum.

4. Conclusion

Internationalisation of higher education is an evolutionary process. The changes resulting from internationalisation of higher education can be profound because internationalisation challenges existing disciplinary paradigms, individual biases and commonly held beliefs. Such change is likely to take time and should be undertaken in a scholarly way, with careful monitoring of the outcomes of interventions and changes to the curriculum on student learning. This is not something that can be approached as list of disconnected activities that can be "ticked off" and forgotten. It is best tackled as a developmental and cyclical process that will require leadership, collaborative action on the part of program teams and regular review of progress. The process needs to recognise the challenges associated with intercultural engagement and intercultural learning and respect the developmental nature of this work.

This paper has argued that it is important to view and implement the broad concept of internationalisation in higher education. The participants and stakeholders in the process (staff, students, employers, government and communities) and the relationships between them are at the heart of the broader concept of internationalisation. While it is important to have a clear policy position in relation to internationalization, policy alone is not enough. This is because the process of internationalization is fundamentally concerned with relationships; between culture, knowledge and the disciplines in a globalised world; between the curriculum and the everyday reality of student life; between students; and between students and staff. Policy that is not supported by leadership, services and resources that nurture student and staff engagement with cultural diversity on and off campus, encourage explorations of the implications of the ways in which disciplines are themselves culturally constructed and leave room for new ways of thinking and doing will not have a significant impact on student learning. Intercultural engagement is challenging and effortful for both staff and students and both groups and individuals will require support and assistance if universities are to prepare students to live in a rapidly changing globalised world. The extent and depth of the level of engagement with other cultural perspectives at institutional, faculty and individual/personal levels will determine the breadth and depth of internationalisation in an institution. Thus it is crucial to manage the detail of the component parts of an internationalization strategy. Internationalisation of higher education institutions is complex and challenging.

The paper compiles contemporary dimensions of internationalisation of higher education, as formulated by some of the leading authors in the field, on the basis of their research of foreign (e.g. not Bulgarian) higher education institutions. In this respect, a future avenue for research can be the practice of internationalisation of Bulgarian universities: what is common and what is specific about the Bulgarian praxis? How could the best practice approach and the learning perspective be combined for the purpose of enhancing the international competitiveness of the Bulgarian higher education institutions?

REFERENCES

Alred, G., Byram, M., & Fleming, M. (Eds.). 2003. Introduction. Intercultural experience and education, pp. 1–13. Clevedon: Multilingual Matters Inc.

Archer, W. 2005. The Global University: what are employers looking for? In: Graduates as global citizens: Quality education for the 21st century. Report of DEA conference, London, 13 April 2005. London: Development Education Association. Retrieved from http://www.thinkglobal.org.uk/resources/item.asp?d=895

Aulakh, G., Brady, P., Dunwoodie, K., Perry, J., Roff, G., & Stewart, M. 1997. Internationalizing the curriculum across RMIT University. Commonwealth Staff Development Fund Internationalization Project Report. Melbourne: RMIT.

Beelen, J., de Wit, H. (eds.). 2012. Internationalisation revisited: new dimensions in the internationalization of higher education, Centre for applied research on economics and management, Amsterdam University of Applied Sciences.

Brandenburg, U., & De Wit, H. 2011. The end of internationalisation. In H. de Wit, Trends, Issues and Challenges in Internationalisation of Higher Education pp. 27-28. Amsterdam: CAREM.

Byram, M. 2006. Developing a concept of intercultural citizenship. In G. Alred, M. Byram & M. Fleming (Eds.), Education for intercultural citizenship: concepts and comparisons. Clevedon: Multilingual Matters, pp. 109–129.

Caruana, V. 2010. Global citizenship for all: putting the 'higher' back into UK higher education. In F. Maringe & N. Foskett (Eds.), Globalization and internationalization in higher education. London: Continuum.

Deardorff, D. 2012. Identification and assessment of intercultural competence as a stident outcome of internationalization. In: Beelen, J., de Wit, H. (eds.). Internationalisation revisited: new dimensions in the internationalization of higher education, Centre for applied research on economics and management, Amsterdam University of Applied Sciences.

De Wit, H. 2012. Internationalisation of higher education: nine misconceptions. In: Beelen, J., de Wit, H. (eds.). Internationalisation revisited: new dimensions in the internationalization of higher education, Centre for applied research on economics and management, Amsterdam University of Applied Sciences.

Ellingboe, B.J. 1998. Divisional strategies to internationalise a campus portrait: Results, resistance and recommendations from a case study at US universities. In J.A. Mestenhauser & B.J. Ellingboe (Eds.),1998. Reforming the higher education curriculum: Internationalising the campus. Phoenix, AZ: American Council on Education and Oryx Press.

Hudzik, J. 2011. Comprehensive internationalization: From concept to action. Retrieved from http://www.nafsa.org/resourcelibrary/Default.aspx?id=24045

Jones, E. 2012. Challenging received wisdom: personal transformation through short-term international programmes. In: Beelen, J., de Wit, H. (eds.). Internationalisation revisited: new dimensions in the internationalization of higher education, Centre for applied research on economics and management, Amsterdam University of Applied Sciences.

Leask, B. 2001. Bridging the Gap: Internationalising university curricula. Journal of Studies in International Education, 5(2), 100-115.

Leask, B., 2012. Taking a holistic approach to internationalisation: connecting institutional policy with the everyday reality of student life. In: Beelen, J., de Wit, H. (eds.). Internationalisation revisited: new dimensions in the internationalization of higher education, Centre for applied research on economics and management, Amsterdam University of Applied Sciences.

Mestenhauser, J. 1998. International education on the verge: In search of a new paradigm. International Educator VII, 2-3, pp. 68–76.

Olsen, C., Green, M., Hill, B. 2005. Building a strategic framework for comprehensive internationalization. Washington, D.C.: American Council on Education.

КСО – ИНСТРУМЕНТ ЗА ПО-ДОБРО И КОНКУРЕНТНОСПОСОБНО ОБРАЗОВАНИЕ

преподавател Емилия Маркова
Колеж за работническо обучение, София

CSR – A TOOL FOR BETTER AND COMPETITIVE EDUCATION

Emilia Markova

ABSTRACT: Investment in education and training to develop the knowledge and skills is essential for promoting of the growth and the competitiveness of the economy. CSR can carry a significant public beneficial effect, if the effect of the corporate management give additional new content of the relationships, initiatives and contacts with higher education and integrate into the training and education.

The theme discusses briefly the main point of CSR and focuses on promoting CSR - company policie for investment in the education and training and in conducting training and education, based on practice. The following are suggestions to streamline the study programs, contracting CSR and conducting other proactive CSR policies and measures.

KEYWORDS: corporate social responsibility, education, training, dual training, social responsibility policy, contracting CSR, knowledge, skills, Labor Code.

България ще възобнови икономическия си растеж, само ако постигне по-висока производителност и успее да предложи висококвалифицирана работна ръка. В съвременния свят в модерните, основани на знанието икономики, се търсят хора с висока квалификация. Според прогнозите на Cedefop делът на работните места в ЕС, за които се изисква висше образование през 2020 г. ще нарасне на 34 %, срещу 29 % през 2010 г., докато броят на ниско квалифицираните работни места за същия период ще намалее на 18 % - от 23 % през 2010 г. (Европейска комисия 2012).

В тази връзка, реформирането на системите на образование и обучение у нас и вливането в тях на нови и свежи идеи е от съществено значение. За преодоляване на това сложно предизвикателство, важна роля може да изиграе *партньорството между държавата, стопанския сектор и институциите за образование и обучение.* Включването на **корпоративно отговорни политики и действия** може да даде импулс те да работят заедно и да положат общи усилия постигане на по-високи стандарти в образованието и по-добри учебни резултати.

Въпреки, че темата за **корпоративната социална отговорност** (КСО) е доста обширна, през последните години проблематиката, свързана с нея става все по-актуална и обществото откроява тези, за които социално отговорното управление е залегнало във фирмената политика и ценностната система. Създаваният посредством нея „нов диалог" между компаниите, общество, и други заинтересовани страни, в определена степен е предпоставка за ефективно функциониране на икономиката. Тя може да се превърне и в успешен инструмент за развитие на по-модерно и конкурентноспособно образование. Корпоративната социална отговорност (КСО) притежава голям потенциал, който би могъл да се реализира по отношение на висшето образование и професионалното образование и обучение, които трябва да бъдат в състояние да реагират адекватно на търсенето на по-високо специализирани професионални знания и умения, отговарящи на конкретен икономически контекст.

Според дефиницията на Европейската комисия корпоративната социална отговорност е „**Концепция, при която компаниите на доброволна основа интегрират дейности по опазване на околната среда и социални инициативи в своите бизнес-стратегии и във взаимодействие със всички заинтересовани страни**"(European Commission, 2001). През 2011 г. ЕК публикува Обновената стратегия за корпоративна социална отговорност за периода 2011 г. - 2014 г., която определи новата и визия с акценти: необходимост от повишаване на социалната отговорност на предприятията и засилване на тяхното „влияние върху обществото"(Европейска комисия, 2011). Именно влиянието върху обществото става център на съвременната концепция за корпоративна социална отговорност, която във все по-пълна степен се превръща във важен лост за достигане целите на Стратегия Европа 2020 и на Конференцията на ООН по устойчиво развитие „Рио +20" (юни, 2012 г.) за устойчива, иновативна и включваща икономика и не се ограничава само до развитието на компаниите.

В този смисъл КСО може да предложи широко отворена врата за сътрудничество с всички заинтересовани страни**.** Насърчаване на обучението, основано на практиката, включително провеждане на стажове с високо качество, професионална практика и модели за обучение, съчетаващи теоретична

и практическа подготовка, модернизиране на условията и инфраструктурата за преподаване, са само част от богатата палитра от възможни за преосмисляне от бизнеса проактивни мерки и действия. Ето защо, предприятията - както многонационалните компании, така и малките и средни предприятия - трябва да бъдат привличани за активно участие в процеса на подпомагане на висшето образование и професионалното образование и обучение.

Инвестициите в образованието и обучението са въпрос, който предизвиква всеобща нарастваща загриженост и КСО може да бъде важен инструмент, за насърчаване на съвместните усилия и поощряване на партньорствата между публичните и частните институции и съответно да намери място в много важния за тях процес на по-ефективно финансиране.

Но, **КСО не трябва да се разглежда стеснено, само като източник на инвестиции** за образованието и обучението. Трябва да се отчита, че КСО може да **насърчава сътрудничеството между предприятията, системата на образованието и обучението и други заинтересовани лица** като:

1) възможност за взаимно обогатяване чрез знания и опит,

2) партньорство за съвместно разработване на политики и стратегии и в последствие - на тяхното реализиране, а не просто само за тяхното „доставяне“,

3) сътрудничество при изготвяне или систематично обновяване на квалификационни и учебни програми, съдържащи новаторски и устойчиви подходи и тяхното изпълнение,

4) изключително ценна е идеята да бъдат ангажирани всички участници, които имат пряко отношение към преподаването, практическото прилагане и актуализирането на конкретни знания и умения.

От друга страна, справедливо е да се търсят и механизми за *поделяне на финансовата тежест на обучението* между работодателите, като например създаването на буферни браншови или отраслови фондове за обучение, или регламентирането на други вноски за обучение, плащани от предприятията и пр. - все подходи, които са насочени към привличане както на големите и крупни предприятия, така и на малки и средни предприятия, които да предоставят обучение в областта на ПОО, основано на практиката. В тази категория на споделяне може да се търсят позиции и да се привличат също и отделни лица, фондации, асоциации или други сдружения на възпитаници на учебните заведения. Предприятията следва да увеличат инвестициите за първоначално професионално образование и обучение, предимно като участват в алтернативни модели за обучение, но също и чрез подпомагане на училищата с подходящо оборудване. Усилията да се стимулира предлагането на адекватни и висококачествени трудови умения трябва да вървят ръка за ръка с целенасочени действия за улесняване на прехода от обучение към заетост, намаляване на пречките пред мобилността и за по-добро функциониране на пазара на труда.

Рационализирането на учебните програми с ударение върху овладяването на универсални и основни умения, предприемачески умения, високотехнологични умения, езикови умения и пр., най-вече в дух на сътрудничество, могат да осигурят необходимата подготовка за различни професионални пътища. Това следва да бъде застъпено на много широка основа във всички учебни дисциплини и на всички нива на образованието чрез подход, който стимулира решаването на проблеми и прави връзка с предприемачеството в самия процес на обучението. Учебните програми, особено в областта на ПОО, следва да бъдат съобразени в по-голяма степен с изискванията на работното място чрез постоянно сътрудничество с предприятията и работодателите, например подпомагане на обучението чрез посещения на предприемачи по време на учебните занятия. По този начин придобиването на практически опит в реални условия ще се превръща във все по-значим фактор за постигането на конкурентноспособност и растеж.

Системите за ПОО и на висшето образование могат и трябва да играят ключова роля за преодоляването на недостига на умения, особено в секторите, в които потенциалът за растеж е висок, като ИКТ, секторите, които са в процес на мащабно преструктуриране, изискващо по-високо квалифицирана работна ръка, услугите в стопанската сфера, нисковъглеродните технологии, ерсонализираните услуги, „зелените“ сектори. В тези сектори е необходимо да се насърчава и по-широкото използване на вече съществуващите европейски инструменти в областта на квалификациите (Европейска квалификационна рамка — ЕКР), набирането на кредити (Европейска система за трансфер на кредити в професионалното образование и обучение — ECVET) и качеството (Европейска референтна рамка за

осигуряване на качество в професионалното образование и обучение — EQAVET), чрез които и ще се улесни мобилността на квалифицираната работна ръка.

Ползи от инвестиции, влагани в ПОО, висшето образование, дори и в обучението за възрастни, има както за публичния, така и за частния сектор. Европейската практика сочи, че предприятията, които прилагат модели на обучение, съчетаващи теоретична и практическа подготовка, могат да постигнат дългосрочна възвръщаемост, дори ако изразходваните средства за даден стаж първоначално и обучение може да се превърне в печалба и в резултат на постигнатата по-висока производителност на персонала.

Основополагащ елемент в системите за професионално образование и обучение следва да се превърне **обучението, основано на практиката,** т.е., прилагане на модели, които съчетават теоретична и практическа подготовка. Затова социалните партньори и другите заинтересовани страни трябва да бъдат ангажирани активно не само в работата, свързана с развитието на образованието, но и при изпълнението на конкретни дейности - необходимо е формирането на отворено и гъвкаво обучение**.**

Трябва да изтъкнем, че в някои европейски държави - Германия, Австрия, Дания, Холандия - системите за обучение, съчетаващи теоретична и практическа подготовка, са с високо качество и вече са широко разпространени. В тях, вкл. чрез корпративно отговорни политики, са внедрени механизми, които улесняват приспособяването към настоящите и бъдещите потребности на бизнеса от знания и умения и по този начин провежданото обучение все повече се определя от търсенето. В тези държави проблемите, свързани с разминаването между уменията и нуждите на конкретните предприятия и на пазара на труда са по-малко. Равнищата на други държави обаче, предимно в Южна Европа, изостават по отношение на аспекти като участието, качеството, резултатите и привлекателността на ПОО.

Две стъпки напред в тази посока у нас са **законодателните промени в Кодекса на труда от 2014 г.** (ДВ, бр. 27/2014 г.), които трансформираха трудовия договор за ученичество в трудов договор с условие за обучение по време на работа и които вмениха в задължение на работодателя да обучи работника или служителя в процеса на работата по определена професия или специалност, а обучаемият – да я усвои и уредиха трудовия договор за стажуване, като определиха стажът като трудова функция, а самото изпълнение на работата се съпровожда от определен вид „опека“ – наставничество, което представлява особена форма на ръководство, надзор и контрол и може да се осъществява директно от работодателя или упълномощено от него лице. Така, наред с обучението чрез работа (дуално обучение), организирано при условията и по реда на Закона за професионално образование и обучение, качеството на провежданото обучение не само ангажира бизнес и други социални партньори с целенасочени действия и инвестиции в посока иновации и растеж, но е вменено и в нормативно задължение.

Известно е, че при подготовката на специалисти с висше образование у нас съществуват проблеми. Една от ней-ярките щрихи е, че на завършващите студенти не достигат особено практическите познания. Те трудно навлизат в реалната работа, поради което немалко бързо напускат или се преквалифицират. Понастоящем е вече модерно да се говори за дуално обучение, приложимо в сферата на професионалното образование. Но, в Австрия и Германия има опит от около 100 години на дуално обучение на бакалаври по определени, нужни за фирмите специалности. Там близо 10% от завършващите бакалаври са готвени по системата за дуално обучение. Подобни, макар и идеи, вече се зараждат и у нас – например в Българската браншова машиностроителна камара, която застава зад пилотното внедряване на дуално обучение на бакалаври в технически университети по най-търсените от фирмите машиностроителни специалности в България, интерес се проявява и в ред предприятия от машиностроенето в Габровския регион и др.

В съвременните условия набирането, **подготовката и задържането на подходящи кадри в образователната система**, е също много важно и изисква да бъдат направени допълнителни инвестиции, така че отлично подготвени кандидати да бъдат не само привлечени в преподавателската професия, но и мотивирани да останат в нея. Успоредно с това ръководителите са тези, които трябва да наблягат върху подобряване на качеството на преподаването и обучението. Защото, именно преподаването в най-голяма степен оказва влияние върху постигнатите от студентите резултати и дава повече шансове за професионална реализация на дипломиралите се, включително и като допринася за високото признание на европейските институции за висше образование навсякъде по света.

Нужно е да подчертая необходимостта от разширяване на практиката на **„договорената корпоративна социална отговорност“** като част от модернизиране на индустриалните отношения и на колективно-договорната практика. Включването на КСО в предметното поле на колективните преговори

и сключваните колективни трудови договори на отраслово и браншово ниво, на ниво предприятие и по общини може да доведе до споразумяване за прилагане на нови, допълнителни, ефективни мерки, директно касаещи сферата на обучението и квалификацията и индиректно - свързани със системите на заплащане, работното време, заетостта и пр., включително и с прилагането за целите на обучението и образованието на популярните в европейските страни мерки като „индивидуални сметки за обучение“, „фонд работно време за обучение“ и др.п.

Корпоративната социална отговорност не е еднократно действие с обществено полезен ефект, а корпоративна идеология и философия. Ядро на инициативите за КСО си остават компаниите в реалния сектор. Ето защо, именно в днешните тежки условия, е важно те да съобразяват цялостните си бизнес стратегии и социални отговорности със съответни мерки и поемане на отговорности за въздействия в областта на образованието и обучението. Предстоящото изготвяне на Национална стратегия на Р България по КСО за периода 2015 г.-2020 г. предполага нарастване на тяхната активност за прилагане на разнообразни КСО инициативи, от обществото пък, се очаква да популяризира добрите КСО – практики.

Трябва да се акцентира и върху разширяването на добре познати и прилагани форми на публично – частното партньорство: насърчаване на студентски и ученически практики и стажове в реална бизнес среда, стипендии и субсидии за обучение, внимание към висококвалифицираните специалисти, които са от ключово значение за развитието на компаниите, актуализиране на учебните планове във ВУЗ и в училищата по програмите за „Социално предприемачество“, „Бизнес и правата на човека”, Индустриални отношения“. Водещи действия могат да се предвидят за по-добра пригодност на младите хора, както и за намаляване на броя на ниско квалифицираните възрастни.

Необходимо е да се прецени увеличаването на *„пазарната награда“ за КСО*. Т.е., отговорното фирмено поведение може да не е изгодно от икономическа гледна точка в краткосрочен план, затова е може да се въвеждат нови политики, целящи укрепването на пазарните стимули за КСО, като обществени поръчки („социални“ обществени поръчки, „зелени“ обществени поръчки) и инвестиции, административни и данъчни облекчения и пр.

Това е част от пътя, по който корпоративно социално отговорни практики могат успешно да се превърнат в качествено предимство за конкурентно образование, за растеж и иновации.

ЛИТЕРАТУРА

Европейска комисия, Съобщение на Комисията COM (2012) 669, 2012
European Commission, Green Paper, 2001
Европейска комисия, Нова стратегия за КСО, 2011.

ОРГАНИЗАЦИОННО РАЗВИТИЕ ВЪВ ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ: НАУЧЕНИ УРОЦИ

гл. ас. д-р Антоанета Дънешка
Университет за национално и световно стопанство, София

ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT IN HIGHER EDUCATION: LESSONS LEARNED

Antoaneta Daneshka

РЕЗЮМЕ: Докладът изяснява съвременни теоретични възгледи за организационно развитие, включително специфики на организационното развитие в сравнителен план с други концепции, свързани с промяната в организационен контекст. Анализира се валидността и приложимостта на тялото от знания за организационно развитие към сектора на висшето образование. В систематичен вид са представени научни уроци за организационното развитие от практиката на чуждестранни университети. Като насоки за бъдещи изследвания, докладът предлага практиката на организационно развитие в българските университети, включително степента на европеизация на българските висши учебни заведения.

КЛЮЧОВИ ДУМИ: организационно развитие, университети, трансформационни променливи, транзакционни променливи, научени уроци

1. Introduction

The dynamics of contemporary international business environment, including the intensive processes of internationalization and globalization, poses new challenges to the higher education institutions worldwide. The changes in the environment require development in universities. Curricula updates, democratization of organizational structures, and modernization of the physical and technological infrastructure are all important transactional variables of organizational development in universities. However, the latter will not be successful without a corresponding work on transformational variables in the university system – these are the organizational culture, leadership, vision and mission of the respective university. The scope of the paper covers organizational development in universities. The thesis about the validity and applicability of the organizational development body of knowledge to the higher education sector is defended. The paper elucidates contemporary theoretical conceptualizations of organizational development, and distinctive characteristics of organizational development in comparison to other concepts, related to change in organizational context. Seven case studies of foreign universities, examining the phenomenon of organizational development in higher education are analyzed. Lessons learned from the organizational development practice of foreign universities are presented in a systematic manner. On the basis of a literature review and analytical reasoning, the paper strives to shed light on the topical debate about organizational development and to outline its implications for the higher education system.

2. Conceptualization of organizational development

The literature review shows that there are multiple ways of defining organizational development. Over the years, organizational development has been defined and redefined by just about every author who has written about it.

What is the underlying rationale of organizational development?

Organizational development takes its source from the change in the external environment – changes in technology, globalization, competition, demographics, lifestyles, etc. To capitalize on that change, the organization must be able to manage it. To manage the change, the organization should develop its capabilities to do so. The organization develops its capabilities to manage change through organizational development.

What does organizational development stand for?

The very name literally suggests that organizational development means developing the organization. It is well established that the organization is a kind of a sociotechnical system, comprising both technical and social components. Consequently, developing the organization implies developing both the technical and social components of the system (the organization). Technical components are also called 'hard' components or transactional variables – e.g. organizational structure, work processes and procedures. Social components are also called 'soft' components or transformational variables – these are the culture, leadership, mission, vision of the organization. Transformational variables drive fundamental change but cannot be effective without corresponding work on transactional variables, and vice versa. Both levels of variables affect work unit climate

which in turn affects individual motivation, and respectively, individual and organizational performance.

Building on the definitions, provided by Beckhard (1969), French (1969), Beer (1980), Cummings and Worley (2001), Burke (2002),McLean (2006), McNamara (2006), the present report refers to the organizational development as to the systemwide application of behavioural science knowledge to the planned development, improvement and reinforcement of the organization's transformational and transactional variables. The goal of organizational development is to enhance the organizational effectiveness so that the organization is better prepared (positioned) to manage change taking place in the external environment.

This view of organizational development implies several key points:

- ✓ Changes in the external environment trigger organizational development in the organization.
- ✓ It is systemwide. This means that it could apply to an entire organization, to a department, to a team, to individuals.
- ✓ Organizational development aligns the organization's transformational and transactional variables with the changes *in* and requirements *of* the external environment. That is, organizational development develops the organization's capabilities to identify and solve its own problems.
- ✓ At a more abstract level of conceptualization, it could be assumed that in organizational development, the change process is itself an 'outcome' of the organizational development. Organizational development should assure that the change process, in the organization, flows smoothly and unobstructed.
- ✓ Organizational development is a field that works from a systems perspective which means that the optimal interaction of the technical and social components of the system (the organization) is crucial to the organizational effectiveness and performance.
- ✓ Organizational development tries to improve the functioning of the organization through a systematic process. Organizational development practitioners strive to enhance organizational effectiveness by: (1) establishing relationships with key personnel in the organization (often called 'entering' and 'contracting' with the organization); (2) Researching and evaluating systems in the organization to understand dysfunctions and/or goals of the systems in the organization ('diagnosing' the systems in the organization); (3) Identifying approaches (or 'interventions') to improve effectiveness of the organization and its people; (4) Applying approaches to improve effectiveness (methods of "planned change") in the organization; (5) Evaluating the ongoing effectiveness of the approaches and their results. This is the traditional, the so called linear model of organizational development. So, in practice, organizational development includes diagnosing organization's problems and then providing organizations with interventions that equip organizational members with the ability to manage change in their units more effectively.
- ✓ Organizational development has three developments to it: development where development is needed; improvement where improvement is needed; and then reinforcing the changes that have been implemented to ensure that they become institutionalized, that is they should become entrenched as the 'normal' way of doing things.
- ✓ A major prerequisite for this to happen, a key success factor in organizational development is participation – the entire system is responsible for the change process to flow. 'Sitting on the sidelines' is discouraged in organizational development. Shared process ownership is a distinctive characteristic of organizational development. All who are involved in and / or affected by the change process are responsible for the change. Ideally, this is the entire system: all the members of the client organization – both managerial staff and employees. Organizational development works best when it is supported by formal managers and by informal leaders, that is leaders' support is crucial.
- ✓ Collaboration for change occurs among organizational members, facilitated by a change agent, who may be internal to the system, external, or both.
- ✓ Organizational development makes extensive use of behavioural science theory. Organizational development works according to humanistic values to enhance the performance of the organization.
- ✓ Organizational development is not a toolkit; it is not a cookbook approach**.** Organizational development is not a mechanical rote application of someone else's best practice. In this respect, Edgar Schein (cited in Rothwell, Stavros&Sullivan, 2010), one of the well-known contributors to the organizational development field, says: "What gets me is that people still see organizational development as a technique to be chosen among other techniques rather than as a core philosophy of

how to establish a relationship with a human system". Organizational development is a management philosophy, an overall management approach about the relationship, interdependence, interactions between the technical and human components of the organization. Organizational development is not about short-term manipulation to achieve immediate financial gains.

3. Distinctions with other related concepts

A couple of comparisons between organizational development and other related terms, such as change management, organizational change and organization development are next discussed.

Change management and organizational development

The main difference between change management and organizational development lies in the values or what is considered the most important elements of the two approaches. Change management focuses very strongly on the technical issues such as cost, quality and schedule. Organizational development focuses on behavioural science values, development, human potential, participation, transfer of skill. The major concern in change management is the specific issue raised by the organization itself, while a major concern in organizational development is the identification of the underlying causes of the problem on the basis of a detailed diagnosis. Change management may or may not involve organizational members, while organizational development involves organizational members as much as possible. The change management consultant prepares an implementation plan. The organizational development consultant helps organizational members find their own solutions. The change management consultant manages the implementation plan. The organizational development consultant helps the organization to create and manage its own implementation plan. The essence of the relation between organizational development and change management is that organizational development improves the organization's capabilities for change management[1].

Organizational change and organizational development

Another relevant comparison is between organizational change and organizational development. Organizational change is viewed as a broad area, dealing with all types of change in organizations – large and small changes; fast and slow changes; periodic and continuous changes, painful and painless changes, planned and unplanned changes. While organizational development is viewed as a specific approach to change; it involves carefully planned change, slow rather than fast change; it attempts to make the change as painless as possible; and it is often an ongoing or continuous effort at improving the organization[2].

Organizational development and organization development

The literature review reveals three interpretations of the relation between these two terms. First, 'organizational development' refers to internal development in the organization. While 'organization development' is looked into based on the internal development. Organization development means developing (expanding) the organization on the market, in terms of turnover, profits, etc. Organization development is made possible through internal development, that is through organizational development. Second, in most of the literature the term 'Organization Development' is used in the meaning of organizational development explained above. That is, organization development is viewed as an internal development in the organization. Third, both terms are substitutes for one another as the word "organizational" is an adjective for the noun "organization". 'Organizational' means 'belonging to an organization'. Respectively, both terms can be used interchangeably[3].

4. Organizational development in universities: lessons learned

The paper has been inspired by the organizational development practice of seven foreign universities (six universities from the USA and one university from the UK). This praxis is well rendered in a series of case studies, presented by Torraco, Hoover&Knipplemeyer (2005) and Torraco&Hoover (2005). Critically analyzing the case studies and considering the enlightening analytical work done by Torraco, Hoover&Knipplemeyer (2005) and Torraco&Hoover (2005), the author systematically presents lessons learned about organizational development in universities[4]. The case studies explored provide good evidence that organizational development is a feasible management approach to be applied in an university setting.

1 www.ashtonfourie.com, The difference between organization development and other planned change efforts, accessed on 6th January, 2015
2 Ibid.
3 www.Citehr.com, Difference between organizational development and organization development, accessed on 15th December, 2014
4 For the purpose of clarity and also in an effort to restrain from overloading the paper, the author provides examples from the organizational development practice of three universities only: Babson College, Rutgers University, and Cornell University, all of them from the USA.

The lessons learned, presented below, could be of good use to other higher education institutions, including to Bulgarian universities.

Lesson Learned 1: The proper interaction and consistency between transformational and transactional variables is crucial to the success of the organizational development process

A good example of the interdependency and interaction between the transformational and transactional variables provides a case study about organizational development at Babson College (Torraco, Hoover&Knippelmeyer, 2005). The case study illustrates how the organizational development process started with a change in transformational variables, namely the arrival of a new president at Babson. The change in formal leadership led to changes in the transactional variables – institutional governance in the college, including changes in the decision making process. Participative problem solving was introduced through the creation and institutionalization of small elected decision making bodies, on one hand, and oversight teams, on the other hand. The decision making bodies eliminated the need for all important decisions to be brought to the whole faculty for approval, a cumbersome barrier to change, while oversight teams facilitated the implementation of changes. In addition, the case illustrates the crucial role of informal leadership (a kind of a transformational variable) to the unfolding of organizational development process. "It became apparent that only when a number of respected faculty accepted the vision of the college's future would the vision then become an acceptable force for change" (Torraco, Hoover&Knipplemeyer, p.861, 2005). The organizational development process at Babson College, i.e. the development of transformational and transactional variables, made possible the management of changes in curricula, the semester calendar, the physical ambience (classrooms and housing on the campus). All these changes resulted in a leap in standing and recognition of Babson College.

Lesson Learned 2: The origin of organizational development at universities often lies with the quality movement

The case studies show that in higher education institutions in which it has had a longer presence, organizational development has grown out of the quality movement. At Cornell University, "quality circles were started in 1990 and a quality improvement program was instituted in 1992. These related initiatives built infrastructure and provided tools for problem solving and for improving quality at Cornell. The original decision to initiate a quality improvement process was driven by senior leadership's desire to improve quality of services and build capacity across the university. This eventually evolved into Cornell's organizational development services" (Torraco, Hoover&Knippelmeyer, p.862, 2005). At Babson College, a formalized process for addressing incremental changes in processes was adopted from the quality movement. Finally, the organizational development function at Rutgers University, originally called the Rutgers Quality and Communication Improvement Program, also grew out of the quality movement. That organizational development should evolve from the quality movement in higher education institutions is not surprising because the organizational development field itself is rooted in the quality of work-life, productivity, and process improvement work of the 1970s and 1980s (Cummings&Worley, 2005; Deming, 1986).

Lesson Learned 3: Organizational development builds on, and leverages, the work of others

Rather than establishing organizational development as a new, stand-alone change effort, these cases show how organizational development has influenced change by building on existing change initiatives. Cornell's organizational development services have partnered with and built on several related initiatives. These approaches include a learner-centered consultation in academic units, a systemwide reengineering effort, integrated strategic planning in administration, and learning networks. At Babson College, change was built on a systemwide planning process that was already in place. At Rutgers University they were cautious about suggesting that advances in institutional effectiveness or organizational quality somehow began with, or were exclusive to organizational development. Doing so acknowledges and leverages the success of others.

Lesson Learned 4: Language and what the change effort is called are important

Organizational development is called different things in the university cases. The importance of language should not be underemphasized. Organizational development-related services are called Organizational Development and Leadership at Rutgers. Organizational development is provided by organizational effectiveness consultants at Cornell. It is significant that at Babson College, references to organization

development or organizational development were intentionally avoided. As Ruben (2005) states, "More than a few campuses have regretted a decision to refer to students and others as 'customers' in their promotional and programming activities". At Babson, they were cautious about allowing the language of the market to dominate the agenda of the College. They did not allow the language of the business to silence the more traditional language of academic freedoms and learning. One of the lessons of these cases is that language and what the change effort is called are important.

Lesson Learned 5: The degree to which organizational development is integrated with the leadership philosophy and institutional structure varies across cases

At some universities, organizational development is a visible part of the organizational structure, whereas in other universities, it is not. In some cases, organizational development resides in visible, institutionally sanctioned organizational development-related functions, that is the organizational development is given the status of a stand-alone function. At Cornell University, the director of organizational development services reports to the vice president of human resources and has 12.5 full-time employees personnel assigned to this function. At Rutgers University, the Center for Organizational Development and Leadership offers six core organizational development -related programs (i.e., organizational assessment, leadership and strategic planning, work process design, initiatives that address faculty/staff workplace culture, excellence measure and outcomes, and organizational research services) and numerous special projects and community-based initiatives. More than 30 academic and administrative departments at Rutgers have participated in various Organizational Development and Leadership programs to date. Cornell and Rutgers have relatively large, well-established organizational development-related functions on campus. On the other hand, in other universities, the impetus for participatory change (organizational development) arises, not from visible, centralized organizational development functions but from within university leaders themselves. Here, the institution's inclination toward organizational development arises primarily from the change philosophy of key leaders. These leaders value high-involvement, high-commitment cultures and promote a more participatory approach to change, as apparent in the approach to change taken by the new president and the top leadership team at Babson.

A related distinction between organizational development at institutions like Cornell and Rutgers and what is happening at Babson is that organizational development personnel in institutions like Cornell and Rutgers are not usually the organizational development process owners. They serve as consultants and work on projects in units they may have no other relationship with. Conversely, at Babson, the leaders/change agents are members of the university units they are trying to change.

In short, organizational development at some universities is a visible part of the institutional structure; organizational development at other institutions seems to reside in the philosophy and approach of leaders and change agents themselves.

Lesson Learned 6: The role of informal leaders is crucial

It is important to find and involve the organization's informal leaders in the organizational development process. It is important to identify those individuals in the organization who are informal leaders and determine who will be interested in assisting in the change process. These informal leaders can assist in building support from their colleagues and friends in the organization while working to make the desired change(s) happen. This was particularly evident in the Babson case.

Lesson Learned 7: The integration of theories E and O of change in university setting

Organizational development (Theory O) and top management driven change (Theory E) could be considered as a possible framework for integrating the change strategies in higher education institutions. These two approaches provide different explanations of how change occurs in universities. Cornell University used these two different approaches to change. "Organizational development at Cornell University has evolved in response to decisions by senior leadership to improve economic value and build organizational capabilities. However, the organizational development -related change initiatives at Cornell did not follow a strictly linear sequence from the senior leadership initiatives. The organizational development approaches were neither mandated by senior management as prescribed approaches nor were they consciously determined by organizational development services. Rather, they seemed to flow from a combination of existing conditions,

including changes in state financial support, the decision of organizational development practitioners, and the culture of the institution itself"(Torraco&Hoover, 2005). The organizational development at Cornell University followed "a self-regulating growth process". In summary, Theories E and O of change could be used as a potential framework for integrating the change strategies in complex systems, such as the educational institutions.

The lessons learned provide useful initial guidelines. However, it is worth reiterating that organizational development is not a rote application of someone else's success stories. An enlightening observation from the cases is that the organizational development process needs to be adapted to the respective institution. When change is desired in an institution, it is important to design or adapt a process that fits the mission, culture, and environment of the institution rather than using a prefabricated process that was used successfully in another institution.

Perhaps the clearest lesson to be learned from the university cases is the importance of both plan-fullness and flexibility by those leading change. Regardless of frameworks, concepts, assumption about how change occurs, the cases show that flexibility, broad-mindedness and continuous learning by change agents are critical during the organizational development process (Torraco&Hoover, 2005).

5. Conclusion

The acceleration of change in the environment necessitates a continuous process of organizational development in the organization. Higher education institutions are not an exception: organizational development should be a fundamental part of modern-day university's agenda. It is organizational leaders' preoccupation to make people identify the need of organizational development and to motivate them to make changes because individuals need a decision that they want to change something in their organizations. Universities need a more participative approach to enhance their organizational effectiveness and to advance their position in international rankings. Organizational development could be a reasonable approach to that end. Moreover, it is a process-based approach: it is the process that counts. The failure could always be a good stuff because the process goes on fed by better inputs. While the lessons learned abate the risk of failure, their limitations in real-life practice should not be underemphasized. Every organization, including educational institutions should restrain itself from ill-considered and blind emulation of someone else's best practice.

The paper reflects on the lessons learned from the organizational development practice of foreign universities (mainly, universities from the USA). In this respect, a future avenue for research can be the practice of organizational development in Bulgarian higher education institutions: what is common and what is specific as compared to international praxis? Do Bulgarian universities capitalize on the opportunities provided by the Europeanisation process? How the process of organizational development to work in an European context could be made more effective and efficient?

REFERENCES

Beckhard, R. 1969. Organization development: Strategies and models

Beer, M. 1980. Organization change and development: A systems view, Goodyear

Burke, W. 2002. Organization change: Theory and practice, Sage Publications

Cummings, T, Worley, C. 2001. Organization development and change, South-Western College Publishing

Deming, W. 1986. Out of crisis, MIT, Center for advanced engineering study

French, W. 1969. Organization development objectives, assumptions, and strategies, California Management Review, 13(2), 23-34

Kotter, J. 2003. Leading change, Harvard Business School Press

McLean, G. 2006. Organization Development: Principles, Processes, Performance, Berrett-Koehler Publishers

Mc Namara, C. 2006. Field Guide to Consulting and Organizational Development, Authenticity Consulting LLC

Rothwell,W.J., Stavros J., Sullivan, R. (ed.). 2010. Practicing organization development: a guide for leading change

Schein, E. 1985. Organizational culture and leadership: a dynamic view, Jossey-Bass

Torraco, R.J., Hoover, R., Knippelmeyer, S. 2005. Organization development and change in

universities

Torraco, R.J., Hoover, R. 2005. Organization development and change in universities: implications for research and practice

Ashtonfourie.com, The difference between organization development and other planned change efforts, accessed on 6th January, 2015

Citehr.com, Difference between organizational development and organization development, accessed on 15th December, 2014

Discussion within the framework of the Second Project Meeting, Europeanization – Organizational Maturity Assessment Tool for the Europeanization of Educational Institutions, 3rd-6th February, 2015, Sofia, Bulgaria

РОЛЯ НА КОНЦЕПТУАЛНИТЕ МОДЕЛИ ЗА СЕСТРИНСКИ ГРИЖИ ЗА ПОВИШАВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА ГРИЖИТЕ

доц. д-р Галина Чанева
доц. д-р Диана Иванова
Софийски университет "Св. Кл. Охридски", София

ROLE OF CONCEPTUAL MODELS OF NURSING TO IMPROVE QUALITY OF CARE

Galina Tchaneva
Diana Ivanova

ABSTRACT: Changes in the training of nurses in recent years aimed at studying the theoretical foundations of the nursing profession, which is based on the conceptual models of care that have a theoretical nature. The role of conceptual models of care is to make the students of „nurse" skills and responsibilities for making decisions regarding patient care.

The aim of this study was to determine the views of the students from the „nurse" who are trained in the Medical Faculty of Sofia University „Sv. Kliment Ohridski", on the role of conceptual models of care to improve quality of care.

Material and Methods. An anonymous survey of students in „Nurse" at the Medical Faculty of the University „Sv.Kl. Ohridski „. The survey was carried out after completion of the training exercises of the students.

Results and discussion. In the study of the theoretical foundations of nursing profession, conceptual models for nursing care have a key role in the formation of professional conduct and quality of care.

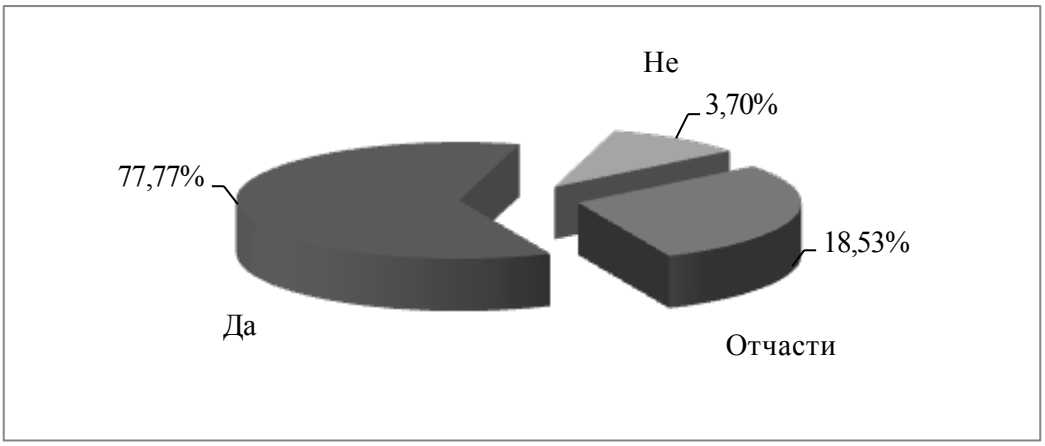
KEYWORDS: nursing, practical skills, role, quality

Въведение. Промените в обучението на медицинските сестри през последните години са насочени към изучаване на теоретичните основи на сестринската професия, която се основава на концептуални модели за грижи с теоретичен характер. Концептуалният модел представлява систематично построен, научно обоснован и логически свързан набор от понятия, които съставят елементите на сестринската практика. Ролята на концептуалните модели за грижи е да формират у студентите от специалността „Медицинска сестра", професионални умения и отговорности за вземане на решения относно грижите за пациента. Медицинските сестри са най-голямата професионална група в рамките на здравеопазната система. Обхватът на сестринската практика се променя динамично в отговор на здравните потребности и изисква развитие на нови познания и технологии, които да гарантират обезпечаване на по-добри здравни резултати. Сестринството е професия, а не обикновено занятие.Медицинските сестри се нуждаят от висококачествено базово и следдипломно образование и от обучение, продължаващо през целия живот, за да могат да практикуват компетентно своята дейност. Днес сестринството е една организирана, обществено призната и уважавана професия, преминала различни етапи на развитие.

Целта на настоящото проучване е да се установи мнението на студентите от специалността „Медицинска сестра" , които се обучават в Медицински факултет на СУ Св. „Климент Охридски", относно ролята на концептуалните модели за грижи за повишаване качеството на грижите.

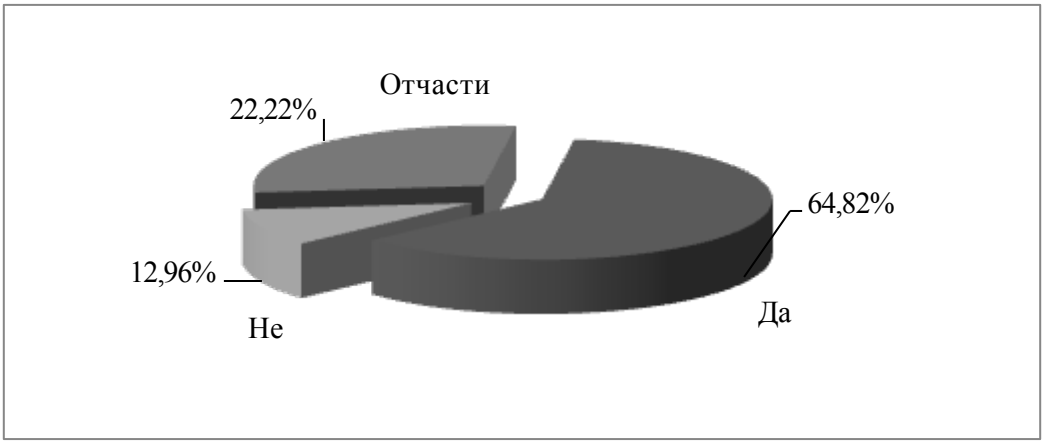
Материал и методика. Проведено е ананимно анкетно проучване на студентите от специалността „Медицинска сестра" при Медицински факултет на СУ „Св.Кл. Охридски". В пручването са включени 54 студента от втори, трети и четвърти курс. Анкетирането е извършено след приключване на учебните упражнения на студентите през учебната 2013/2014 г.

Резултати и обсъждане. В изучаването на теоретичните основи на сестринската професия, концептуалните модели за сестрински грижи имат основна роля за формиране на професионалното поведение и повишаване качеството на грижите. Концептуалните модели за сестрински грижи заемат съществено значение при формиране на професионалното поведение и философия на студентите. Концепциите са създадени за да се очертае сферата на професионалната дейност на медицинската сестра при грижите за здрави и болни хора. По отношение на сестринските грижи, един концептуален модел може да се възприеме като структурирана мисловна представа, която медицинската сестра трябва да има за своята професия.



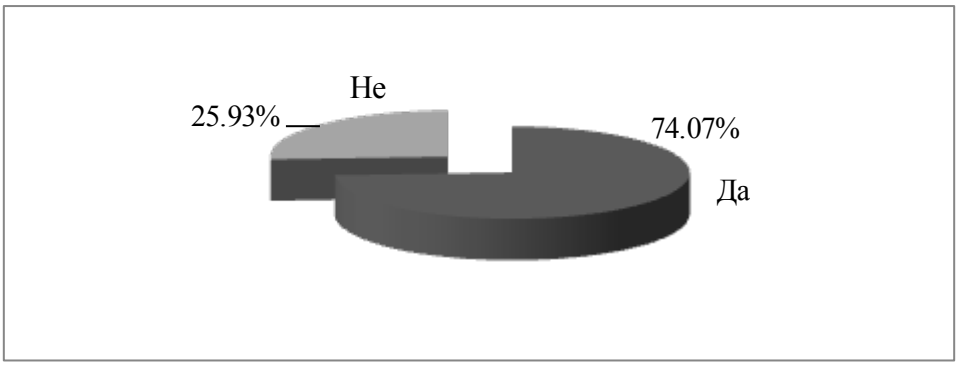
Фиг. 1. Мнение на студентите относно приноса на концептуалните модели за успешна професионална реализация

Сравнителният анализ на данните показва, че 77,77% от студентите определено смятат, че изучаването на концептуалните модели допринасят за бъдещата им професионална реализация. Категоричен отрицателен отговор дават 3,70% от анкетираните студенти. 18,53% смятат, че приноса на концептуалните модели за професионалната им реализация е „отчасти".Тези отговори показват, че студентите определено възприемат концептуалните модели като основа за повишаване на професионализма в сестринството, независимо че при сега съществуващата практика тези концептуални модели не се прилагат у нас.



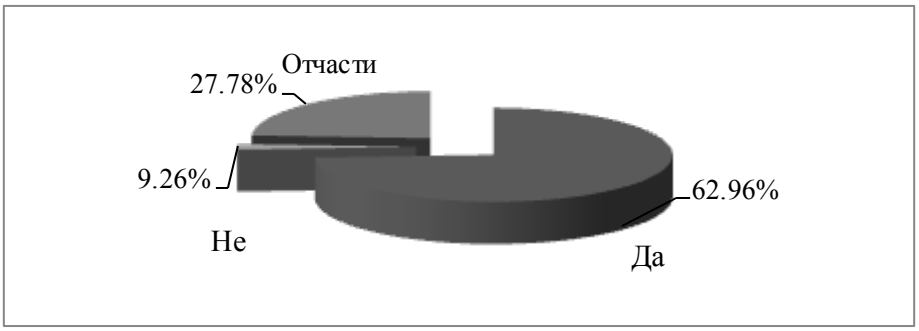
Фиг. 2. Роля на концептуалните модели за реализация в различните сфери на здравеопазването

Представените резултати показват, че 64,82% от студентите възприемат концептуалните модели за основи на теоретичното сестринство. Тяхното задълбочено изучаване дава сигурност на студентите за тяхната теоретична подготовка, което би им дало възможност да се реализират в различни сфери на здравеопазването. 22,22% от анкетираните посочват, че изучаването на концептуалните модели ще им дадат такива възможности само „отчасти". Медицинските сестри имат възможност за избор при тяхната професионална реализация. Това са сферите на доболничната и болничната помощ, където могат да осъществяват грижи за здрави и болни хора.



Фиг. 3. Мнение на студентите относно тяхната конкурентоспособност за реализация в други държави

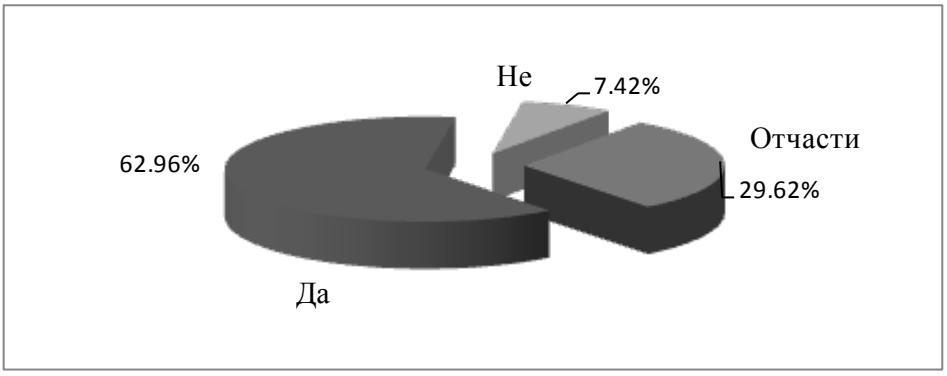
Според 74,07 % от анкетираните студенти, изучаването на концептуалните модели им дават възможност да усвоят достатъчен обем от теретични знания и практически умения т.е. необходимите компетенции за упражняване на професията, което ги прави конкурентноспособни и в другите държави. 25,93% от студентите смятат, че изучаването на концептуалните модели не ги прави конкурентноспособни в другите държави. В повечето държави от ЕС, медицинските сестри задължително прилагат определени концептуални модели при осъществяване на грижите за пациентите. У нас тази практика все още не е развита и студентите се обучават по тези тематики преди всичко теоретично.



Фиг. 4. Концептуалните модели като теоретични основи на сестринската професия

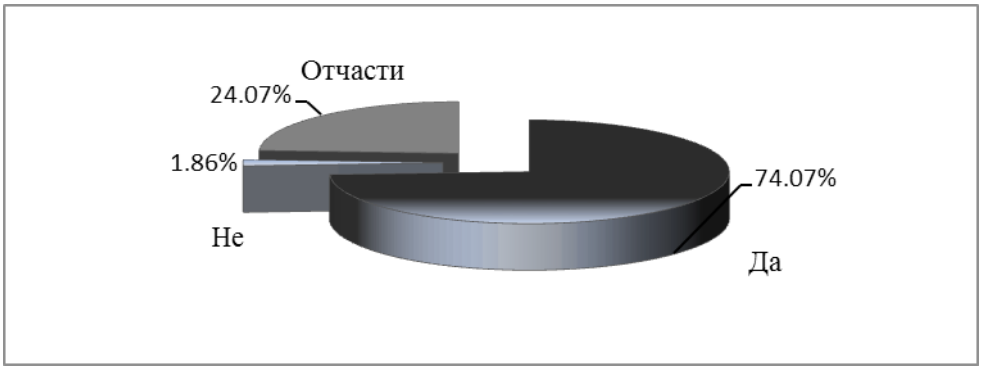
Представените резултати показват, че 62,96% от студентите възприемат концептуалните модели за основи на теоретичното сестринство което показва тяхната голяма роля в повишаването на качеството на грижите. 27,78 % от анкетираните посочват, че те изпълняват тази роля само „отчасти“. Отрицателен отговор са посочили 9,26 %.

Концептуалните модели се използват в сестринската практика за да може да се очертаят границите на професионалните сестрински компетенции и по този начин да се определят границите на професионалната отговорност на медицинските сестри.



Фиг. 5. Ролята на концептуалните модели за повишаване на мотивацията на студентите за тяхната професионална реализация

Според 62,96 % от анкетираните изучаването на концептуалните модели е повишило тяхната мотивация за професията. Определено може да се каже, че концептуалните модели имат своето място и роля при формиране на професионалното поведение на студентите. Относителният дял на отговорилите отрицателно е значително по-малък. Това още веднъж доказва същественото значение на концептуалните модели както за развитието на сестринството в теоретичен аспект, така и за процеса на обучение и формиране на професионалисти с необходимите отговорности и начин на мислене.



Фиг. 6. Промяна на качеството на грижите чрез въвеждането на концептуалните модели в практиката

Данните показват, че според 74,04 % от студентите въвеждането на концептуалните модели в практиката ще повиши качеството на грижите. Това е съществен проблем, защото изучаването в чисто теоретичен план на основите на сестринството не е достатъчно. Необходимо е концептуалните модели да намерят своето място и в практиката на сестринските грижи. 24,07 % от студентите изразяват мнение, че концептуалните модели са само „отчасти“ приложими в сестринската практика. Тяхното мнение до голяма степен се формира и поради факта, че в страната ни няма структура, където те да се прилагат.

Изводи

Студентите приемат концептуалните модели за грижи като част от теоретичното обучение по сестрински грижи. Днес се налага схващането, че сестринството е не само техника, изпълнение на манипулации и дейности по предписания от лекаря, а една широко хуманна професия, свързана с грижи за човека, болен или здрав, за запазване на неговото здраве. За да осъществи специфичните за нейната професия функции медицинската сестра, трябва да придобие определен обем от теоретични знания и практически умения т.е. необходимите компетенции.

Студентите определено считат, че концептуалните модели за сестрински грижи имат съществена роля за повишаване качеството на грижите и допринасят за професионалната реализация на медицинските сестри. Те биха им помогнали да се реализират в различни сфери на здравеопазването и имат съществена роля при формирането на професионално мислене и поведение.

Концептуалните модели за сестрински грижи трябва да заемат своето място не само в теоретичното обучение на студентите, но да намерят и своето практическо приложение в структурите, осигуряващи професионални сестрински грижи.

ЛИТЕРАТУРА

Георгиева, Д, Л. Перусанова – Павлова., Г. Чанева. 2012. Концептуалните модели за грижи в теоретичните основи на сестринството, Управление и образование, 8 (3) : 203-205.

Маркова, Ст., И. Стамболова, Г. Чанева. 2001. Автономност и отговорности в сестринската практика. Сестринско дело, 2 : 8-12.

Чанева, Г. 2003. Критерии за качество на здравните грижи. Управление на здравните грижи под ред. на С. Попова, Филвест, София : 89-93.

ПЛАНИРАНЕТО НА СЕСТРИНСКИ ГРИЖИ В ХИРУРГИЧЕСКАТА ПРАКТИКА– ПРЕДПОСТАВКА ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО

доц. д-р Диана Иванова
Софийски университет "Св. Кл. Охридски", София

PLANNING OF NURSING CARE IN SURGICAL PRACTICE - A PREREQUISITE FOR IMPROVING THE QUALITY

Diana Ivanova

ABSTRACT: Planning and development plan for nursing is a professional competence of nurses, which requires the formation of skills during the practical training of students for analysis and synthesis of information on existing and potential health problems of patients. This objective underlies the workshops in nursing in patients with surgical diseases and is a prerequisite for quality improvement. Educational and practical session provides an active planned educational and cognitive activity of the trained group of approximately the same age, baseline level of training and a common purpose - mastering of professional knowledge and skills, and the formation of professionally important personalities qualities necessary for their future activity.

Nursing interventions must be: based on scientific principles, precise and clear, so that each nurse to perform one or other action; real within the time and skills of the nurse; aimed at solving a specific problem and achieving the desired objective.

The purpose of this study was to analyze developed by students in „nurse", plans nursing during the practical exercises of the course „Nursing care for patients with surgical diseases."

Material and methods. Analysis of the key elements included in the plans for nursing students.

Conclusions and discussion. Plans for nursing care for patients with surgical diseases are aimed at continuously monitoring the general condition of the patient and prevention of complications, which is a guarantee for quality improvement.

KEYWORDS: nursing, planning, quality, student, patient, surgery

Въведение: Планирането и изработването на план за сестрински грижи е професионална компетентност на медицинските сестри, която изисква формирането на умения по време на практическото обучение на студентите за анализ и синтез на информацията, относно съществуващите и потенциалните здравословни проблеми на пациентите. Тази цел стои в основата на практическите занятия по Сестрински грижи при болни с хирургични заболявания и е предпоставка за повишаване на качеството. Учебно-практическото занятие осигурява активна планомерна учебно-познавателна дейност на група обучавани от приблизително еднаква възраст, изходно равнище на подготовка и обща цел – усвояване на професионални знания, умения и навици, както и формирането на професионално значими личности качества, необходими за бъдещата им професионална дейност. Изработването на планове за грижи по време на учебно-практическите занятия спомага за разширяване, трансформиране и систематизиране на придобитите знания. По този начин се създават условия за формиране на професионални умения и навици, като се подпомага и формирането на професионално клинично мислене при студентите. Планът за сестрински грижи включва сестринските намеси, които медицинската сестра е необходимо да предприема за решаването на проблемите на конкретния пациент.

Сестринските намеси трябва да бъдат: основани на научни принципи, конкретни и ясни, за да може всяка медицинска сестра да изпълни едно или друго действие; реални в пределите на отделеното време и квалификацията на сестрата; насочени към решаването на конкретен проблем и постигането на поставената цел.

Плановете за грижи са структурирани в две части: предоперативен период и следоперативен период.

Целта на настоящото проучване е да се направи анализ на разработените, от студентите по специалността „ медицинска сестра", планове за сестрински грижи по време на практическите упражнения от дисциплината „Сестрински грижи при болни с хирургични заболявания". Планирането на сестринските грижи и изработването на план за сестрински грижи при пациенти с хирургични заболявания е предпоставка за повишаване на качеството на грижите.

Материал и методика. Анализиране на основните елементи, включени в изработените планове за сестрински грижи на студентите от специалност „медицинска сестра" през учебната 2013/2014 учебна година.

Резултати и обсъждане. По време на практическото обучение по „Сестрински грижи при болни

с хирургични заболявания“ студентите усвояват манипулативни и технически умения по следните теми:

- Определяне на кръвни групи
- Хемотрансфузия – подготовка и асистиране
- Дозиране и приложение на хепарин
- Провеждане на перфузионна терапия
- Хирургическа обработка на ръце
- Обличане на операционно облекло
- Обработка на асептична рана. Сваляне на конци
- Наблюдение и поддържане на дренажна система
- Пункции – подготовка и асистиране
- Превръзки – правила и видове
- Вземане на венозна кръв със затворена система
- Поставяне на траен венозен източник
- Подготовка и асистиране при хемотрансфузия

Плановете за грижи при пациенти с хирургични заболявания, които са изработени по време на учебните упражнения включват следните теми:

План за сестрински грижи при:

- пациенти с ларингектомия
- пациенти с асептична рана
- пациенти със септична рана
- пациенти с гръдни операции
- пациенти с коремни операции
- пациенти с трансуретрална резекция на простатата /ТУР/
- пациенти с цистектомия
- пациенти с чернодробна цироза
- пациенти с холецистектомия
- пациенти с Холелитиаза
- пациенти с операции на сърдечно-съдовата система
- пациенти с гинекологични операции
- пациенти с тотална хистеректомия
- пациенти с травматологични операции /ендопротезиране/

Предоперативния период включва времето необходимо за провеждане на изследванията и специфичната подготовка на пациента за предстоящата оперативна интервенция. Продължителността на предоперативния период зависи от необходимостта за спешна операция, основното хирургическо заболяване и придружаващите го усложнения.

В предоперативния период медицинската сестра изработва план за сестрински грижи, който включва:

1. Приемане и настаняване на пациента.
2. Запознаване на пациента с болничните условия и болничния режим.
3. Провеждане на разговор за подготовка на пациента и информирането му относно необходимото поведение.
4. Провеждане на разговор за оценка на емоционалното състояние и информираността на пациента за предстоящата хирургична намеса.
5. Наблюдение на общото състояние на пациента и информиране на лекаря при необходимост и промяна.
6. Извършване на физикален преглед от лекуващия лекар и асистиране от страна на медицинската сестра при провеждането му.
7. Планиране, подготовка и осъществяване на необходимите изследвания назначени от лекуващия лекар, съответстващи на водещото заболяване.
8. Запознаване на пациента с назначените изследвания, тяхното провеждане и значение, както и извършването на специална подготовка за тях, ако е необходима.
9. Вземане на кръв за лабораторно изследване на кръвните показатели (ПКК,СУЕ,Биохимични

показатели, хемостазиология, кръв за определяне на кръвна група) по лекарско назначение

10. Наблюдение, отчитане и регистриране на соматичните показатели- температура, пулс, дишане, артериално кръвно налягане, диуреза, дефекация.

11. При нарушение на телесната температура се извършва измерване на телесната температура и регистриране на стойностите, наблюдение и контрол на отклоненията в общото състояние на пациента – отпадналост, липса на апетит, повръщане, главоболие, провеждане на немедикаментозни мероприятия за понижаване на температурата.

12. При нарушения на дишането в предоперативния период наблюдение и измерване на дишането, наблюдение на кожата за цианоза, осигуряване на добре проветрено помещение, подпомагане и информиране на пациента за заемане на ортопноечно положение, подготовка и участие при извършване на специални изследвания на дихателната система на пациента – ендоскопски, рентгенови, микробиологични и др.

13. При нарушения на показателите от страна на сърдечно-съдовата система в предоперативния наблюдение на общото състояние на пациента, измерване и регистриране на пулс и артериално налягане, осигуряване на двигателен режим, който да облекчава сърдечно-съдовата дейност, подготовка и извършване на ЕКГ и други изследвания по назначение от лекар. Подготовка на пациента за мониториране, и провеждане на разговор за оценка на психоемоционалното състояние на пациента.

14. При нарушено хранене в предоперативния период е необходимо измерване и проследяване на телесното тегло – индекс на телесна маса, контрол на приетите течности за 24 часа – перорално и парентерално, наблюдение и контрол на храненето – диета, брой хранения, подготовка и провеждане на парентерално хранене, медикаментозно и немедикаментозно лечение при гадене и повръщане.

15. При нарушение на уринирането и дефекацията в предоперативния период се извършва наблюдение и регистриране на отклоненията в дефекацията и уринирането, събиране и измерване на диурезата и относителното тегло на урината, подготовка и асистиране при катетеризация на пикочен мехур /при жена/,подготовка и извършване на клизма.

16. Определяне на кръвна група (извършва се от лекар) и планиране изписването на необходимите кръвни продукти (банки/сакове) за операцията и затоплянето и.

17. Консултация с анестезиолог, алерголог, стоматолог, кардиолог, интернист и всички назначени от лекуващия лекар консултации.

18. Подготовка на пациента за предстоящата операция - психоемоционална подкрепа на пациента и близките му.

19. Хигиенна подготовка - извършване на тоалет, сваляне на грим, лак, накити, протези и подготовка на оперативното поле, ако е необходимо със съдействието на медицинската сестра. Оценка на възможностите на пациента да извършва грижи за личната си хигиена, планиране и извършване на хигиенни грижи преди операцията – обезкосмяване на оперативното поле. Подпомагане на пациента за избор на подходящо облекло, помощ при обличане и съличане.

20. Спазване на хранителен режим преди операцията- ограничава се приема на храни най-късно 6-8 часа преди самата операция, както и течности непосредствено преди операцията с цел избягване на риска от повръщане.

21. Извършване на очистителна клизма според оперативната интервенция.

22. Премедикация, която се осъществява в леглото на пациента за да се избегнат падания, по лекарско назначение.

23. Транспортиране на пациента до операционна зала с подготвената документация / в зависимост от предстоящата операция се подготвят и медицински материали и консумативи /

24. Оказване на грижи и психоемоционална подкрепа за близките на пациента.

Предоперативната подготовка на пациента включва наблюдение и оценка на общото състояние на организма в следните насоки:

- Водно-електролитни нарушения. Едно от най-често срещаните нарушения е хиповолемията, която може да се дължи на хеморагия, диария, повръщане, ексцесивно потоотделяне. Характеризира се с циркулаторни промени – тахикардия, артериална хипотония, олигурия, отклонения в цвета и тургура на кожата. Хидратиращата терапия се провежда до коригиране на отклоненията.
- Електролитни разстройства – хипонатриемия и плазмен хипоосмоларитет, които благоприятстват формирането на отоци. Лечението включва заместване на натриевия дефицит с 0,9 % NaCl;

хипокалиемия – възниква при продължителна употреба на диуретици, диария, повръщане, бъбречна ацидоза. Лечението се осъществява с 15 % KCl или прием на калиеви препарати; хиперкалциемия – появява се в резултат на метаболитни нарушения и се прилага лечение с 0,9 % NaCl и диуретици.

- Нарушения в алкално-киселинния баланс. Повишените киселинни загуби могат да бъдат резултат от упорити повръщания, продължителни назогастрални аспирации или хиперaлдостеронизъм. Лечението е симптоматично и се осъществява хидратация за поддържане на плазменото ниво на pH.
- Нарушения на кръвосъсирването – лабораторните изследвания са слабо информативни и при широка част от хирургичните дейности не се провеждат. Хемофилията е заболяване, което е свързано с понижение в хемостазните фактори.
- Кръвни нарушения – при болни с установена анемия, тромбоцитопения, левкози и други, се провежда предоперативна подготовка чрез хемотрансфузии, не по-късно от 24 часа преди хирургическата интервенция.
- Хранене – негативния азотен баланс води до протеинни загуби; неадекватния калориен внос до тромботични усложнения и развитие на декубитус; хипопротеинемията е причина за формиране на интерстициални отоци; хранителният дефицит нарушава функционалните възможности на имунната система.

Основна цел на следоперативния период е профилактика и лечение на болковия синдром, провеждане на инфузионна терапия и адекватно хранене, грижи за оперативната рана и лечение на всички настъпили усложнения, при необходимост – борба с инфекцията.

Следоперативния период се разделя на два стадия, в зависимост от наблюдаваните промени:

- Първият стадий включва първите 2-3 денонощия, когато болният усеща болка в областта на оперативната рана, няма апетит, телесната температура е леко повишена, появява се метеоризъм или нарушения в уринирането.
- Вторият стадий продължава от 3 до 20 денонощия и се характеризира със зарастване на оперативната рана и възстановяване на всички нарушени функции.

Планът за сестрински грижи в следоперативния период включва:

1. Приемане на пациента от операционна зала и настаняването му в реанимационно отделение, интензивен сектор или болнична стая. Осигуряване на затоплено хирургично легло и проветрена стая. Превенция на риска за разпространението на инфекции – провеждане на дезинфекция и спазване на правилата за асептика и антисептика. Поставяне на главата на пациента на една страна, без възглавница, за да не аспирира стомашно съдържимо при повръщане. Подготвят се бъбрековидно легенче, марлички и компрес.
2. Мониторно наблюдение на пациента.
3. Наблюдение на общото състояние на пациента.
4. Наблюдение и грижа за дренажната система, катетри, сонди и др. Сестрата следи за правилното отвеждане на дренажната система, количеството и цвета на отделения ексудат и документира в реанимационния лист.
5. Изпълнява назначената инфузионна терапия, документира количеството на вливаните инфузионни разтвори в реанимационния/температурен лист.
6. Наблюдава и измерва функционалните показатели / на всеки 15 минути и по назначение на лекар/ и регистрирането им в документацията – пулс, кръвно налягане, дихателна честота, телесна температура, оксигенация на кръвта, диуреза, дефекация.
7. Наблюдение на дишането - определя се характера на дишането, осигуряване на добре проветрено помещение, подготовка и провеждане на кислородотерапия по лекарско назначение, подготовка и участие при поставяне на пациент на апаратна вентилация. Подготовка на пациента и участие на медицинската сестра при извършване на хипербарна оксигенация.
8. Наблюдение на показателите от страна на сърдечно-съдовата система в следоперативния период – тахикардия, задух, отоци на крайниците, наблюдение и измерване на пулс и артериално налягане, подготовка на пациента при извършване на специалните изследвания на сърдечно-съдовата система – ехокардиография, ЕКГ и др.
9. Наблюдение и грижи за страничните ефекти и следоперативни усложнения – гадене,

повръщане, обструкция на дихателните пътища, хипо или хипертония, ритъмни нарушения, водно-електролитни нарушения, нарушения на алкално-киселинното равновесие, нарушение на кръвосъсирването, следоперативна възбуда, хипотермията.

10. Борба с болката - прилагане на опоидни и неопоидни медикаменти по лекарско назначение. Използване на аналогова и номерирана скала - медицинската сестра прилага различни видове скали за оценка на интензивността на болката. Наблюдение и контрол на странични отклонения на системите от наличие на болката. Информиране на лекаря при задълбочаване на болката и промяна в общото състояние на пациента.

11. При нарушение на телесната температура се извършва измерване на телесната температура и регистриране на стойностите, наблюдение и контрол на отклоненията в общото състояние на пациента – отпадналост, липса на апетит, повръщане, главоболие, провеждане на немедикаментозни мероприятия за понижаване на температурата – студени компреси, лед.

12. Наблюдение на диурезата и грижа за уретралния катетър. В този период са възможни нарушения на уринирането-дизурия, ретенция на урината, хематурия.

13. Наблюдение на дефекацията. Поставяне на газова тръба при метеоризъм.

14. Хигиенни грижи и тоалети. Оценка на риска от декубитус и извършване на тоалет против декубитус.

15. Борба с инфекцията – стриктно спазване на назначената антибиотична терапия след отчетена проба за чувствителност към назначения медикамент.

16. Провеждане на назначената антикоагулантна терапия – Хепарин, Фраксипарин, Синтром. Профилактика на белодробна тромбоемболия.

17. Грижи за двигателната активност на пациента и започване на ранно раздвижване. Наблюдение и оценка на двигателната активност на пациента. Участие в рехабилитационните мероприятия за подобряване на физическата активност на пациента. Осигуряване на помощ при ставане, движение, обличане и съблича не. Осигуряване на помощ и подкрепа за пациенти със затруднения в движението.

18. Грижи за оперативната рана - наблюдава се раната и околните тъкани за хиперемия, инфилтрати и секреция. Сестрата следи активно оперативното поле за кървене!

19. Обучение на пациента относно настъпващите промени в следоперативния период.

20. Комуникация с пациента - провеждане на ефективна комуникация. Пациентът се изписва информиран и обучен за грижите в дома.

21. Обучение и психологическа подкрепа на пациента при изписване от стационара – сестрата подкрепя пациента и съдейства за изготвянето на необходимата документация.

22. Общуване и подкрепа на близките и семейството.

Изводи и обсъждане. Плановете за сестрински грижи при пациенти с хирургични заболявания са насочени към непрекъснато наблюдение на общото състояние на пациента и превенция на усложненията, което е гаранция за повишаване на качеството. Изработването на планове за сестрински грижи при пациенти с хирургични заболявания позволява да се развият уменията на студентите да анализират и синтезират приоритетите в грижите за пациентите по време на предоперативния и следоперативния период. Създават се възможности студентите да осъзнаят високата професионална отговорност на медицинската сестра при пациентите в тези толкова важни и съществени моменти от хирургичното лечение. Развиват се техните умения за клинично мислене и оценка на рискови ситуации, както и възможностите за вземане на адекватни решения.

Изработването на планове за грижи стимулира творческото мислене на студентите, както и тяхната активност и самостоятелност. Изработените планове за грижи се характеризират с изключителна изчерпателност, последователност и са гаранция за извършване на качествени сестрински грижи. В тях са включени всички специфични грижи и показатели за наблюдение на хирургичните заболявания. Отразени са специфичността при подготовката и изпълнението на назначените изследвания, лекарствената терапия, превръзки и сестрински грижи.

ЛИТЕРАТУРА

Georghieva, D. 2012 Care plans for patients with surgical diseases, Trakia Journal of Sciences, 10, (3): 172-174.

Митова, М, С. Младенова. 2008. Методика на практическото обучение на специалистите по здравни грижи, Артик -2001

Тончева, С, С. Борисова. 2004. Планът за сестрински грижи – фактор, повишаващ ефективността на здравното обслужване, сп. Социална медицина, 12, (1) : 35-37.

Чанева, Г. 2003. Критерии за качество на здравните грижи. Управление на здравните грижи под ред. на С. Попова, Филвест, София : 89-93.

Чанева, Г. 2009. Основи на сестринските и акушерските грижи. Издателство Кота, Стара Загора : 218-221.

ЗНАЧИМОСТТА НА КОМУНИКАТИВНИТЕ УМЕНИЯ НА ЛЕКАРЯ ЗА РАБОТАТА МУ С ПАЦИЕНТА

магистър Кристина Стоянова
Маастрихтски университет, Нидерландия

THE IMPORTANCE OF THE DOCTORS' COMMUNICATION SKILLS FOR THEIR WORK WITH THE PATIENTS

Kristina Stoyanova

ABSTRACT: The article outlines the importance of the doctors' communication skills for their work with the patients. The article reviews the major investigations of the doctor-patient communication and its influence on the doctors' and patients' satisfaction with the treatment, for achieving better health results, increasing the quality of health services and decreasing the number of medical malpractice claims.

KEYWORDS: doctor-patient communication, importance of doctors' communication skills

Научните изследвания на комуникацията между лекар и пациент е важна област, която привлича интереса на здравните мениджъри и администратори, тъй като пациентите все по-често предпочитат лекари, които са търпеливи и ги изслушват, а медицината все повече се разглежда като консумация на медицински услуги, която може да се управлява. Понастоящем са натрупани редица изследвания, които предоставят доказателства за важността на ефективната комуникация при предоставянето на здравни услуги. Комуникацията между лекар и пациент има особено значение за работата на лекарите и може да повиши качеството при предоставянето на здравни грижи и медицински услуги.

Изследванията на комуникацията лекар-пациент и процесите на вземане на решения са предоставили редица доказателства, че ефективните умения на лекарите за междуличностна комуникация в професионален контекст могат не само да подобрят удовлетвореността на пациента и придържането към предписаното лечение, но и адекватността на медицинската диагностика и успеха при вземане на решения, свързани с лечението (Kalbleisch 2009; Iedema 2007; Rivadeneyra et al. 2000; Street et al. 1993, Hall et al. 1990). Комуникацията на лекарите с пациентите е процес на сътрудничество за вземане на решения, при който събеседниците си влияят взаимно (Cordella 2007; Young и Flower 2002). Цел на етико-деонтологичното формиране на лекарите е да се научат на съзнателно вземане на правилни морални решения (Чакърова, Христов 2010:251).

Комуникацията лекар-пациент, съпричасността и етичността са важна част от взаимоотношенията между лекар и пациент, които пък са определящи за оценяване на качеството в здравеопазването (Donabedian 2003; 1980). Важността на комуникацията с пациентите се подчертава от обстоятелството, че по отношение на нея съществуват стандарти, които са част от по- общите стандарти за извършваните клинични и неклинични дейности в практиката за първична медицинска помощ, осигуряващи качеството на индивидуалната работа на ОПЛ, утвърдени през 2005 г. и внедрени в националната ни здравеопазна система (Воденичаров, Попова 2009:170). Поведенческите стандарти включват, на първо място, изява на отношение към проблема на пациента, което въплъщава и милосърдието - основния принцип на медицинската етика (Апостолов 2006: 171). На второ място, поведенческите стандарти включват и ефективно общуване, осъществявано чрез адекватни комуникационни умения. Вербалната комуникация се изразява в конструктивно информиране на пациента с предаване на конкретна, ясна информация и канал за обратна връзка (Борисов 2009:197).

Културните ценности, институционалните дадености, професионалният опит и стилът на комуникация се проявяват при срещите на лекар и пациент (Cordella and Musgrave 2009; Candlin и Candlin 2003; Roberts and Sarangi 2002). Ако те не се вземат пред вид, лошото управление на вземането на решения за лечение може да бъде сериозна заплаха за качеството на грижите за пациентите (Hewett et al. 2009). Открит е въпросът какво се подразбира под „адекватна" комуникация и дали съществува някакъв комуникативен модел, който да служи като универсална матрица. Процесът на вземане на решения при медицинските консултации включва готовност да се поддържа и повишава разбирателството и да се избягва заплахата по време на общуването (Campbell 2005; Spencer-Oatey 2000, 2008). Не може да се пренебрегне влиянието на специфичния за културата стил на комуникация при изучаването на ефективната комуникация между лекар и пациент (Long Feather 2007). Уменията за преговаряне се различават значително в различните културни контексти (Fant 1989, 1995, 2007;

Kalbleisch 2009; Van Wieringen et al. 2002). Неизбежно варирират и начините, по които лекарите и пациентите вземат решения и се справят с проблемите на лечението. Следователно, когато лекарите и пациентите вземат решения, те имат различно отношение към комуникативните задачи, като се започне от изразяването на мнение, до процеса на планиране на вероятните последици от решенията и избора на най-добрия курс на лечение.

Ефективната комуникация лекар- пациент е тясно свързана с удовлетвореността на пациентите от здравните услуги. В проучването на Джаксън (Jackson, 2001) с участието на 500 пациенти, прегледани от семейни лекари, проследяващи физическите симптоми на пациентите, като главни фактори на удовлетвореността на пациентите се изследват езиковите аспекти на комуникацията лекар-пациент, такива като обяснението на причините за симптомите, продължителността на лечението и задоволяването на очакванията на пациентите. Други проучвания доказват, че при назначаване на медицинските интервенции подходът, фокусиран върху пациента, има положително въздействие върху удовлетвореността на пациентите от грижите (Lewin et al. 2002). Удовлетвореността на пациентите е важен аспект на грижите за пациента, защото недоволството от здравните услуги може да доведе до излишно високи здравни разходи поради многократни посещения при лекаря и хоспитализации, което е скъпо за всяка система на здравеопазване.

Отклоненията на пациентите от медицинските предписания са показател за комуникационен срив или, както го определя Мелников (Melnikow, 1994), за безсилие на доставчиците на здравни услуги и представляват важен проблем на медицинската практика. Те водят до значителни разходи за медицинското обслужване и до увеличен брой хоспитализации. Намирането на начини за подобряване на следването на лечението от пациентите е от значение, както за тях, така и за финансовата стабилност на здравеопазната система. Отношението на лекаря към пациентите му, способността му да разкрива и да се съобразява с тревогите и притесненията на пациентите, осигуряването на подходяща информация и проявата на съпричастност и спечелването на доверието на пациентите често се идентифицират като ключови фактори, определящи доброто спазване на медицинското лечение от пациентите (DiMatteo, 1994; Safran et al. 1998). Спазването на предписанията за лечение подобрява цялостното здраве на пациентите (Cegala, 2000) и така потенциално може да повиши рентабилността на здравните услуги. Това обосновава необходимостта от обучение на лекарите да подобряват уменията си за общуване.

Изследванията показват, че добрата комуникация лекар- пациент има положително въздействие върху обмена на информация между участниците и води до по-добри здравни резултати. Здравният резултат може да се разглежда по-широко и включва, както физическите и психически промени у пациента, така и неговата удовлетвореност от извършването на медицински процедури (Петрова, Чамов, Гладилов 2008: 45). Едно проучване доказва връзката между подобрените комуникативни и езикови умения на лекарите и намаляването на емоционалния стрес при пациентите (Roter et al, 1995).

Както посочват Бродсток и Мики (Broadstock and Michie (2000), участието на пациентите в процеса на вземане на решения следва да се разглежда като задължително в изследванията, тъй като „лекарите, които не са установили взаимоотношения с пациента или с някой близък на пациента, не са в състояние ползотворно да зададат въпроси и да получат полезни отговори „(Kalbleisch 2009).

Стиловете на лекарските взаимодействия и възприемането на качеството на здравните услуги от пациентите се изследват от Флоке и сътрудници, които проучили 2881 посещения при 138 семейни лекаря и категоризирали стиловете на взаимодействие на лекарите в 4 категории: насочен към пациента, биопсихосоциален, биомедицински и силен лекарски контрол при оказването на първичната медицинска помощ (Flocke et al. 2003). Обобщението на резултатите показва, че лекарите със комуникативен стил, фокусиран върху пациентите, са били възприети от пациентите като професионалисти, осигуряващи най- високо качество на грижите за пациентите, а лекарите със силен контрол се свързват с отчетеното най-ниско качество на грижите.

Анализът на 21 рандомизирани контролирани проучвания и аналитични изследвания върху ефекта от комуникацията на лекаря с пациента относно здравните им резултати, качеството на комуникацията при снемане на анамнеза и обсъждане на плана за управление сочи, че по-добрата комуникация води до по-бързи и по-добри резултати от здравните услуги (Stewart et al. 1995). По-добрата комуникация лекар- пациент се свързва с по-добро емоционално и физическо здраве, по-добро идентифициране на симптомите и по-добър контрол на хроничните заболявания, който се изразява в по-добри нива на кръвното налягане, контрол на кръвната захар и болката. По отношение на намаляването на използването

на здравни услуги е доказано, че комуникацията, насочена към пациента, има за резултат по- малко диагностични тестове и направления към специалисти, използвани от пациента през следващите месеци.

Редица научни изследвания подчертават значението на комуникацията лекар –пациент като важен фактор за избягване на недоволството на пациентите от здравните услуги, както и на съдебни искове и жалби. Тъй като исковете за лекарски грешки се увеличават, адекватното разрешаване на здравните проблеми се превръща във важна тема за здравни администратори, лекари и изследователи на здравните услуги. В едно проучване, което изследва исковите молби за лекарска грешка по отношение на причините, които са накарали пациентите да подават искове, Бекмън и сътрудниците му (Beckman et al. 1994) идентифицират, че проблемите между лекар и пациент са съществен фактор при 71% от исковете. В изследването са анализирани проблеми във взаимоотношенията между лекар и пациент, включващи „изоставяне на пациента“, „омаловажаване на гледната точка на пациента и / или семейството му“,“неадекватно предоставяне на информация“и „неуспех при разбиране на гледната точка на пациента и/ или семейството“. Не е изненадващо, че авторите заключават, че решението на пациентите да водят дела срещу лекари често се свързва с осезаемата липса на сътрудничество в областта на доставянето на здравни грижи.

В друго проучване, проведено с общопрактикуващи лекари, Левинсън и сътрудниците му (Levinson et al. 1997) показват съществените разлики в комуникативното поведение на общопрактикуващите лекари, срещу които няма искови молби и тези, срещу които има. Те открили, че общопрактикуващите лекари използвали повече изказвания-съобщения за ориентация на пациентите (т.е. за информиране и образоване на пациентите за това какво да очакват и как ще протече посещението им) и били склонни да използват повече начини за подпомагане на пациентите (т.е. при формиране на мнение, за проверка на разбирането и насърчаване на пациентите да говорят).

Проучванията, проведени от Хиксън и сътрудници (Hickson et al. 1992; Hickson et al. 1994), изучават факторите, довели редица семейства до решението да подават искове срещу лекари за лекарски грешки при медицинските грижи през перинаталния период. Те показват, че комуникацията е важен фактор за семействата, които решават да предявят претенции със съдебни искове. Авторите са установили също, че лекарите, които са били съдени често, са били обект и на най-честите оплаквания по отношение на междуличностните отношения с пациентите. Оплакванията на тези пациенти включвали „чувството, че не са били изслушвани спокойно“,“ чувството, че са пренебрегнати „и „липсата на обяснения защо се провеждат определени изследвания“.

В заключение, добрата комуникация лекар- пациент е важна и има множество въздействия върху различни аспекти на здравните грижи. Тези въздействия включват по-висока удовлетвореност на пациента и лекаря, по-добри здравни резултати, повишено следване на терапевтичните схеми от пациентите и намаляване на риска от лекарски грешки. За избягване на лекарски грешки и съдебни искове е важно да се натрупа повече информация за въздействието на комуникацията лекар-пациент върху удовлетвореността или недоволството на пациентите. Допълнителните усилия за подобряване на комуникацията ще помогнат за подобряване на следването на лечението и намаляване на ненужните медицински тестове. Провеждането на научни изследвания в тази област може да помогне на клиницистите, преподавателите и администраторите на здравни услуги да разберат по-добре взаимоотношенията и комуникацията между лекар и пациент, които са уникални за отделните култури и социални среди. Това ще осигури рамка и основа, от които могат да започнат по-нататъшни проучвания за ефективна намеса с цел да се подобрят отношенията на лекаря и пациента. Самите лекари следва да осъзнаят значението на комуникацията с пациента за подобряване на цялостните отношения лекар-пациент при оказване на медицинска помощ. Изучаването на областта на взаимоотношенията лекар-пациент в медицината може да донесе ползи, както по отношение на здравните показатели на населението, така и на управлението на здравеопазната система.

ЛИТЕРАТУРА

Апостолов М. 2006. Исторически, социални и етични измерения на медицината. С., ГорексПрес, 199 с.

Борисов В. 2009. Здравен мениджмънт. С., 279 с.

Воденичаров Ц. , Попова С. 2009. Социална медицина. С., Екопринт, 237 с.

Петрова Зл., К. Чамов, Ст. Гладилов. 2008. Качеството в здравеопазването. Съвременни измерения и тенденции. С., Хелт медиа груп, 270 с.

Чакърова Л., Ж. Христов. Етико-деонтологични аспекти на обучението. В: Попов Т. и др. 2010. Медицинска педагогика, С., Екс-прес.

Beckman HB, Markakis et al. „The doctor-patient relationship and malpractice: Lessons from plaintiff depositions.“ Archives of InternalMedicine 1994; 154: 1365-1370.

Cegala DJ, Marinelli T, Post D. The effects of patient communication skills training on compliance. Archives of Family Medicine 2000; 9: 57-64.

DiMatteo MR. Enhancing patient adherence to medical recommendations. JAMA 1994; 271: 79-83.

Donabedian, A. (2003). An introduction to quality assurance in health care. (1st ed., Vol. 1). New York, NY: Oxford University Press.

Donabedian, A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring Vol.1. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Ann Arbor, MI: Health Administration Press, 1980.

Flocke SA, Miller WL, Crabtree BF. Relationships between physician practice style, patient satisfaction, and attributes of primary care. Journal of Family Practice 2002; 51: 835-40.

Grembowski D, Paschane D, Diehr P, Katon W, Martin D, Patrick D. Managed care, physician job satisfaction, and the quality of primary care. J Gen InternMed 2005; 20: 271-277.

Hall JA, Dronan MC. Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: a meta-analysis. Soc Sci Med 1990; 30:811-8.

Hickson GB, Clayton EW et al. „Factors that prompted families to file malpractice claims following perinatal injuries.“ JAMA 1992; 267: 1359-1363.

Hickson GB, Clayton EW, et al. „Obstetricians‘ prior malpractice experience and patients‘ satisfaction with care.“ JAMA 1994; 272: 1583-1587.

Jackson JL, Chamberlin J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. Social Science andMedicne 2001; 52: 609-20.

Levinson W, Roter DL, et al. „Physician-patient communication: The relationship with malpractice claims among primary care physicians and surgeons.“ JAMA 1997;277: 553-559.

Lewin S, Skea Z, et al. Interventions for providers to promote a patient-centred approach to clinical consultations. The Cochrane Library 2002; 2.

Melnikow J, Kiefe C. Patient compliance and medical research: issues in methodology. Journal of General Internal Medicine 1994; 9: 96-105.

Roter D, Hall J, Kern DE, Barker L, Cole K, Roca RP. Improving physicians‘ interviewing skills and reducing patients‘ emotional distress: a randomized clinical trial. Archive Intern Med 1995; 155: 1877-1884.

Safran D, Taira D et al. „Linking primary care performance to outcomes of care“. J Fam Pract 1998; 47: 213-220.

Stewart M, Brown J, Weston W, McWhinney I, McWilliam C, Freeman T.1995. Patient-centred medicine: transforming the clinical method. London: Sage

РАЗВИТИЕ НА ПРОФЕСИОНАЛИСТИТЕ ПО ЗДРАВНИ ГРИЖИ – ВЪЗМОЖНОСТИ И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА

ас. д-р Павлинка Добрилова
ас. Цветанка Джиганска
ас. Ивета Маринова
МУ – София, Филиал „Проф. д-р Иван Митев“, гр. Враца

DEVELOPMENT OF HEALTH CARE PROFESSIONALS - OPPORTUNITIES AND CHALLENGES

Pavlinka P. Dobrilova
Tsvetanka Dzhiganska
Iveta Popova

ABSTRACT: Socio-economic change and healthcare reform require medical professionals to constantly enrich and develop their knowledge and skills. Education became a distinctive feature of competitiveness, which requires building a learning environment that stimulates learning ability. As a result, the training of specialists in the healthcare system should be adequate to the requirements through various social, economic and political activities in order to measure the progress of healthcare professionals.

KEYWORDS: knowledge, economy, healthcare professionals

Живеем в динамично и икономически развито общество, чийто непрекъснат процес на развитие наложен от напредъка в науката и технологиите доведе до редица нови измерители. В резултат на това, както в икономиката, пазара и бизнеса така и в здравеопазната система се наложиха и налагат непрекъснати иновационни и социално - икономически промени.

Реформата в здравеопазването се разви с бързи темпове и нови изисквания, относно компетентността и знанията на медицинските специалисти, което от своя страна автоматично се превърна в измерител за напредъка и развитието на здравните професионалисти. Постоянното обогатяване с актуални и адекватни знания и умения се оказа наложително поради две основи причини: повишаване качеството на българското здравеопазване и съкращаване времето на оздравителния процес и втората – превръщането на медицинските сестри и акушерки в конкурентноспособни професионалисти на пазара за работна ръка. От тук в подготовката и образованието на медицинските сестри и акушерки се наложи промяна в изграждането на една по-различна, мобилна, информационно- осъвременена и пазарно ориентирана учебна среда.

Икономика на знанието е сравнително ново понятие. Неговото съдържание най-общо казано обхваща - напредъка в науката и технологиите и въздействието, което оказват те върху икономическия и социалния живот. Или това е икономика, в която информацията и знанието са основен продукт и ресурс. Изразът става известен благодарение на Питър Дракър, използвайки го за заглавие на глава от неговата книга. Според автора „хората научават най-много, когато обучават другите хора”. Той поставя в центъра на идеите си тезата, че хората са най-ценния ресурс независимо във която и да е организация.

Ключов момент е, знанието и образованието да бъдат разглеждани като бизнес продукт и актив, който произвежда стойност. За това като успешни организации все по-често се определят богатите на знания и информационни умения т.е. богатството измерено в нематериален актив. Успехът им е трайно предимство, постигнато с по-бързото натрупване на нови и актуални знания от това на конкурентите.

Способността за учене се превръща в отличителна характеристика за конкурентоспособността. Това предимство е крехко и особено важно за успеха при изграждането на учебна среда, която стимулира уменията и знанията. Процесът на управление на знанието е особено актуален в бизнеса, но и приложим, и безспорно полезен в образованието.

Икономиката на знанието е свързана с необходимостта от предаването на нови знания и умения, които се изискват за съответната професия и за удовлетворяване нуждите на обществото. Определяйки причините за необходимостта от промени в образованието, Д. Х. Харгриивс посочва две основни движещи сили:

- признаването в много държави, че образователното равнище на все повече хора трябва да бъде по-високо от преди;
- все по-разпространено разбиране, че в икономика основана на знанието, повече хора трябва

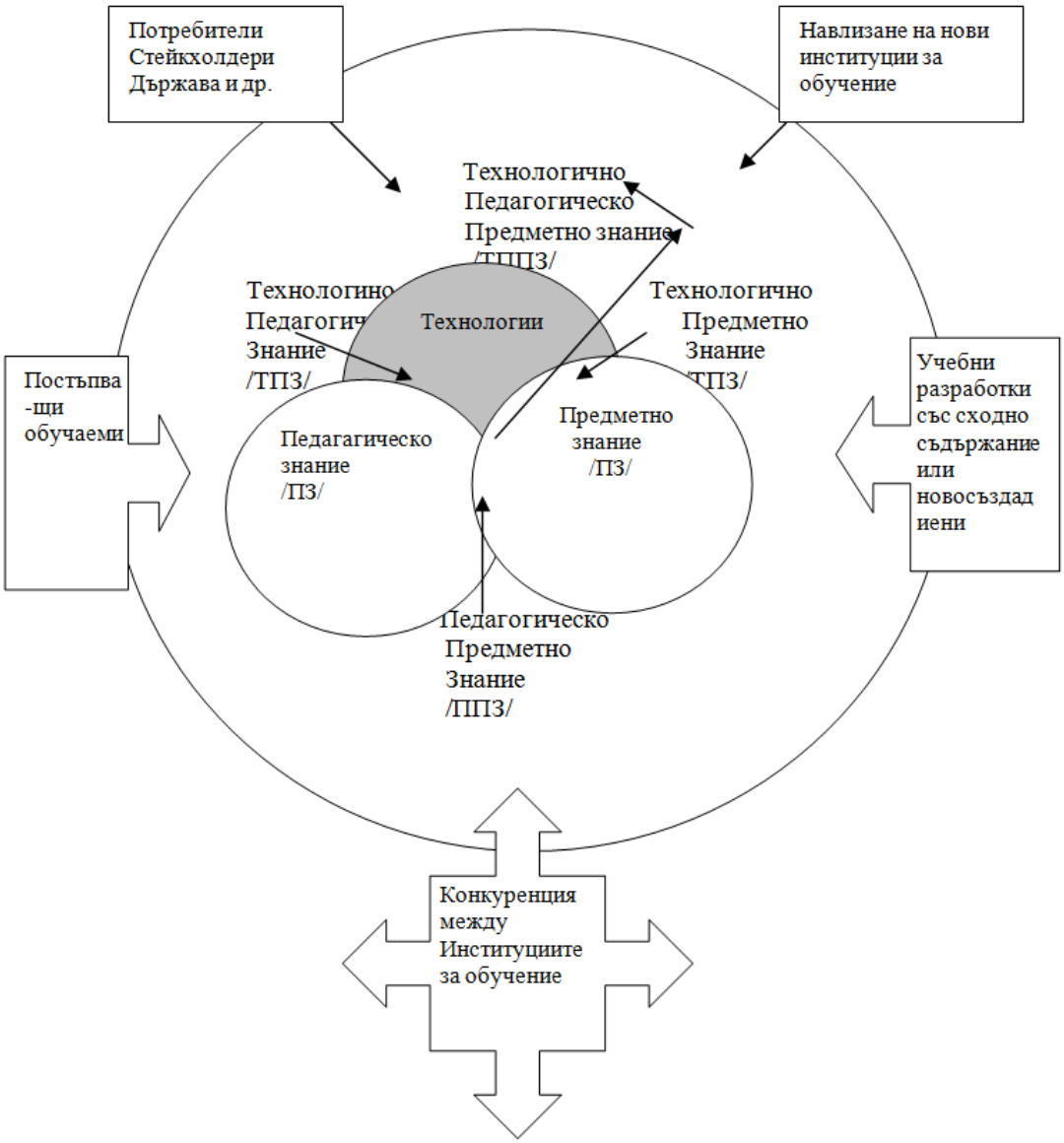
да бъдат креативни и това от своя страна изисква нови подходи към преподаването, създаване на качества като креативност, иновационност и предприемчивост.

У нас съсловието на професионалистите по здравни грижи прави все по-уверено своите първи стъпки в тази насока. През последните години знанието се превърна в най-ценния актив – със собствени правила за съществуване и управление. Всеки специалист трябва да притежава необходимите за професията компетентност и умения, за да има право и възможности да упражнява съответната дейност и специалност. А всяка професия, съобразно своя характер има специфични особености и изисквания и към личността на този, който я упражнява. С особена острота тези изисквания се поставят към медицинските специалисти, предвид на това, че те работят с живия човек, със съответната му болест, страдание, лечение и превенция.

Приносът на професионалистите по здравни грижи за развитието на здравеопазването все по-отчетливо се признава в международен план. Съществува съгласие за потребността от укрепване и разширяване на отговорностите и функциите на тези специалисти в системата на здравеопазването. Сестринството се счита за ефективен ресурс от икономическа гледна точка при осигуряването на здравните грижи. Затова и развитието на медицинските специалисти трябва да се разглежда като интегрална част от всеобщата тенденция за повишаване на икономическата ефективност на системата на здравеопазване.

В основата на подготовката на бъдещите здравни специалисти е обучението, което трябва да обхване достатъчен обем теоретични знания и практически умения, възпитание на обучаваните в определени морално-етични принципи, обучение за работа в екип и предварителна подготовка за решаване на проблеми в конкретни ситуации. В съвременните учебни програми се акцентира върху холистичния подход, т.е. възприемането на човека комплексно – като личност с всички съпътстващи медицински и парамедицински проблеми. Холизмът произлиза от гръцката дума „holos”, която означава цяло. Според Б.Гъошев и М.Велева холистичният подход осигурява изучаване на обекти и явления като част от цялото, опитвайки се да ги разберем в богатството от взаимоотношения с други обекти и явления.

С цел въвеждане на иновационни методи за подобряване качеството в оценяването на студентите и адаптиране на обучението в България към европейските изисквания И. Колева и колектив (2012 г.) създават модифициран модел на Мишра & Колер & Портър, представен на фиг.1



Фиг.1 Модел на Мишра-Колер-Портър

Авторите въвеждат понятието **технологично-педагогическо-предметно знание,** което представлява симбиоза от трите групи знания, чрез интегрирането им в единно цяло, без да се позволява доминирането на която и да е от тях.

Знанията с педагогическо-предметен характер отчитат спецификата на преподаването и усвояване на дадено учебно съдържание.

Знанията с технологично-предметен характер отчитат връзки и взаимно влияние между технологии и учебното съдържание.

Технологично-педагогическите знания дават същността как преподаването може да се промени при използване на конкретни съществуващи технологии или техни компоненти при използването им в различен образователен контекст.

Този модел разглежда учебните институции като коорпорации, произвеждащи продукт– знание, които присъстват на пазара като икономически субекти и върху които пазарът въздейства чрез своите пет сили: доставчици, субституция, състезателно съперничество, потребители, навлизане на нови производители (5).

Според стратегията на Европейският съвет от Лисабон, повишаването на конкурентоспособността на икономиката и подобряване на националния статус на населението, е преходът към базирана на знанието икономика и създаване на информационно общество. Като приоритети в изпълнение на стратегията се поставят:

- подобряването на инвестициите в знанието

- повишаване на конкурентоспособността на европейските икономики и поощряване на по-възрастните работници да продължат работа чрез обучение през целия живот
- фирменото обучение
- подобряването на здравеопазването

За постигане на тази цел, екип на Световната банка разработи прецизен инструмент за оценяване, измерване и анализ на икономическото развитие на отделните страни на икономиката на знанието. Той съдържа 69 показатели, покриващи четири основни стълба:

- **Благоприятна икономическа и институционална среда**
- **Развита информационна и комуникационна структура**
- **Образование и обучение – добре обучен човешки капитал**
- **Национална иновационна система**

Тези показатели за оценка на знанието се използват като основа на настоящия анализ за напредъка на здравните професионалисти.

Икономическа инициатива и институционална среда

България все още е сравнително далеч от благоприятна среда за развитие на медицинските специалисти. През последните години професионалистите по здравни грижи работят в непрекъснато променяща се в социално-икономическо, политическо и културно отношение среда, демонстрирайки голяма адаптивност и компетентност. Атмосферата на икономически ограничения и политически промени поставят здравните специалисти пред нови възможности и предизвикателства. Експертите считат, че здравните администрации, като изпълнители на здравната политика се оказаха неподготвени да посрещнат новите нестандартни решения, като използват виждания, методи и инструменти от друго вече отминало време с други потребности, приоритети и реалности.

В такава атмосфера професионалистите по здравни грижи трябва да използват своите експертни познания и опит за подобряване на здравните грижи и подпомагане създаването на ефективна здравна политика.

Информационна и комуникационна инфраструктура

Секторът на здравеопазването днес е изправен пред големи предизвикателства. Здравето е информационно-интензивен сектор, информационните и комуникационните технологии могат да допринесат значително за ефективността и увеличаването на производителността. Европейският съюз разглежда редица аспекти на електронното здравеопазване, основно в три направления:

- изследвания и развитие, по-специално в подкрепа на развитието на няколко регионални мрежи за здравна информация, телемедицински услуги и лични здравни системи за пациенти и граждани;
- регулаторната рамка и стандартизацията, които гарантират конкуренция, оперативна съвместимост и в същото време поверителността на личните данни;
- насърчаване на електронното здравеопазване за най-добри практики без различни инициативи.

След фармацевтичната индустрия и радиология, електронното здравеопазване вече е третият индустриален стълб за здравето. Този бързо развиващ се сектор формира гръбнака за реонженеринг за здравните систреми. Неговото развитие и усъвършенстване подобрява достъпа и качеството на грижите в съвременното здравеопазване.

В резултат на действащите сили на информационните технологии, много от функциите на ръчната обработка на данните, които ангажират много време от работата на персонала може да стане чрез автоматизирани системи.

Образование и обучение

Стартиралата през 2000 година реформа в здравеопазването все още продължава. Процесът на промяна среща значителни трудности. Не по-малко са предизвикателствата и пред обучението на специалистите работещи в тази сфера. Обществото изисква и налага подготовката на специалисти с висока квалификация, които съвсем естествено са най-търсените от здравните мениджъри.

Ускореният ритъм на промяната, която се дължи на глобалната икономика, новите технологии и демографски фактори днес е добре документирано явление. Проучванията постоянно открояват

следните пет основни въпроса свързани с хората и организацията:

- Откриване, запазване и развиване на изключителни специалисти
- Откриване и развиване на лидери от следващото поколение
- Изграждане на стабилни и устойчиви организации с капацитет за бързи промени
- Изграждане на организационна и отговорна среда, която създава висока ангажираност и висококачествено изпълнение от страна на служителите
- Обвързване на изпълнението и наградите със стратегическите приоритети.

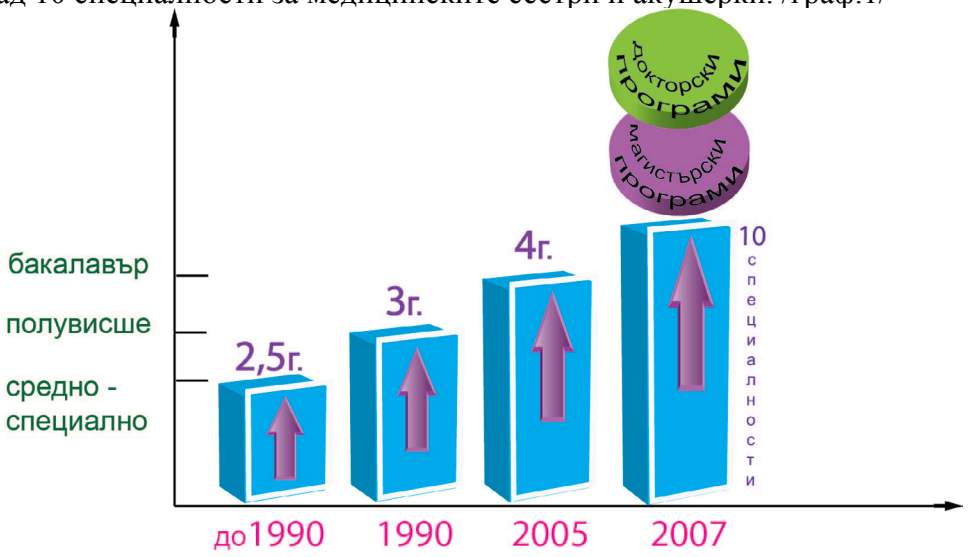
Способността да се привличат и задържат квалифицирани служители е универсално предизвикателство за организации в целия свят. Квалифицираните медицински специалисти са живителната сила на здравеопазването, което реагира на потребностите и нагласите на своите граждани. Недостигът на медицински специалисти не е проблем само в нашата страна, а в много страни в света.

Мениджърите на организациите разширяват все повече изискванията си към кандидатите за работа, като отдавна се излиза от рамките на образователната подготовка получавана във висшето медицинско училище. Значително внимание се отделя на използването на информационните технологии, владеене на чужд език и др. Несъмнено това са важни инструменти, които рефлектираха и в учебните планове и програми на университетите.

В днешния разширяващ се глобален пазар, търсенето на все по-голямо разнообразие от умения бързо превишава наличното предлагане. И най-доброто обучение на здравните специалисти вече не е в състояние да осигури толкова голям ресурс и да гарантира валидността на подготовката до края на професионалната им кариера. За да бъде адекватна на новостите, те трябва да обогатяват непрекъснато знанията и уменията си. Ученето през целия живот се утвърждава като приоритет на здравеопазването. Това предполага промяна в целия спектър от дейности, включително обучението и развитието.

През последните двадесет и пет години може би няма друго обучение , което да се е променяло толкова интензивно, както това на медицинските сестри и акушерките във връзка с повишаване на тяхната квалификация, съобразена с повишените изисквания на населението, увеличаване броя на хронично болните, с целите, стратегиите, ресурсите и културата на държавата.

Промяната започва още през 1990 г, когато обучението е увеличено на три години, а образованието от средно-специално става полувисше. От 1998г. образователно-квалификационната степен става „специалист”, а през месец ноември 2005 година с Наредба на Министерството на здравеопазването влязоха в сила нови промени в образованието на тези медицински специалисти, съобразени с последните директиви на Съвета на Европейските общности. Срокът на обучение бе увеличен на четири години и студентите от тези две специалности получават образователно-квалификационна степен „бакалавър”. Даде се възможност за развитие на тези специалисти и участието им в магистърски и докторски програми. Все повече са възможностите за специализация и с Наредба №34 от 29.12.2006 г. за придобиване на специалност в системата на здравеопазването влизаща в сила от 01.01.2007г. се създадоха над 10 специалности за медицинските сестри и акушерки. /граф.1/



Граф.1 Професионалното развитие на медицинските сестри и акушерки в България.

Икономиката на знанието изисква най-добрите организации в света да имат системна програма и процес, за да гарантират, че техните служители осъвременяват уменията си с промяната на изискванията в работата им.

Обучението и развитието е една от последните стратегически функции, свързани с човешкия капитал, която се поставя под микроскопа на методите за управление, основаващи се на резултатите. Оценката на възвращаемостта на програмите за обучение и развитие е трудна. За разлика от други функции, свързани с управлението, където е възможно да се изолира и да се измери определен елемент от процеса, дейностите по продължаване на развитието често се влияят от други фактори и са трудно измерими. Тук е мястото да споменем, че ролята на държавата е от особено значение за тази функция. Някои наши държавници определят знанието, като водещ фактор за икономическото развитие на страната:“ Триъгълникът на знанието е триъгълник между науката, бизнеса и държавата. За да работи ефективно, за да имаме мрежа от ефективно взаимодействие и функционалност между тези три важни институции, разбира се, държавата трябва да играе своята роля, защото тя трябва да гарантира устойчивостта на този триъгълник на знанието – науката, бизнеса и държавата в един непрекъснат процес на създаване”.

/България 2020” – образование, бизнес и държава ще работят в непрекъснат процес/

Иновационна система

Лисабонската стратегия (2000-2010) имаше амбицията да превърне Европейския съюз в най-динамичната и конкурентоспособна икономика в света и да осигури високо качество на живот на европейските граждани, като постави основен акцент върху развитието на научните изследвания, образованието и всички форми на иновации. С присъединяването си към Европейския съюз България се оказа в нова ситуация, изправяща я пред нови сериозни предизвикателства. Тя трябваше да създаде среда, в която да се модернизират университетите и научните организации; да се привлече бизнеса като основен партньор в научно иновативната система, като се работи в условия на силно ограничени ресурси - финансови, човешки потенциал и физическа инфраструктура.

Един от най-съществените проблеми по отношение на науката, научните изследвания и иновациите в България е наслояваното с години отношение към науката като социален, а не икономически феномен. Ако на науката, научните изследвания и иновациите се гледа като на икономически фактор, отговорен за развитието на всяка съвременна икономика, решаването на проблемите със слабото представяне на сектора на международната сцена, изоставането на България от своите конкуренти и ниската ефективност на разходите в сектора, би могло да стане значително по-лесно.

Новата стратегия на Общността – „Европа 2020“ – е заложила в себе си тези проблеми. Новият

10-годишен план за растеж и развитие официално стартирал през март 2010г в Брюксел - представлява приетата икономическа стратегия до 2020 г., която включва превръщането на Европа в „Съюз на иновациите“.

„Интелигентен“, „устойчив“ и „приобщаващ“ са наречени трите ключови двигатели за растеж, които „Европа 2020“ предвижда: имайки предвид насърчаване на познанията, иновациите, образованието и цифровото общество.

На базата на всичко споменато до тук, би следвало да обърнем особено внимание на икономиката на знанието, защото именно тя е тази, която ще отвори пътя на здравните специалисти към израстване и напредък. В заключение можем да направим следните изводи:

- Икономика на знанието е съвременно понятие, което ще повлияе на обучението.
- Съвременният модел на образование е пряко свързан и в някои случаи напълно зависим от развитието на технологиите.
- На пазара на труда ще се търсят все по-квалифицирани кадри.
- Създаване на информационно общество.

ЛИТЕРАТУРА

Балканска, П. 2009. Психологически подходи за управление на здравето, Булвест, 46-49

Борисов, В. 2004. Здравен мениджмънт, Филвест, 187-212

Гъошев, В. Велева, М. 2007. Холистичен подход към преподаването и научните познания на учениците в гимназията, Стратегии на образователната и научната политика 1, 66-74.

Грънчарова, Г. 2005. Здравен мениджмънт, Плевен, 185-188, 269-275

Колева, И., Маринов, М., Иошинов, П. 2012. Обучение в областта на рехабилитацията - сегашното състояние и перспективи, Неврорехабилитация, 1, 1-2, 64-74

Кръстева, С. 2007. Влияние на социалното развитие на необходимостта от иновации в образованието, Стратегии на образованието и науката преглед на политиките, 3, 218-230

Маринова, П. 1999. Нарастващото значение на проблема за адаптация и професионална кариера медицински сестри, Социална медицина, 3, София

Маринова, П., 2001, Съвременната медицинска сестра, Нов ден, 53-55, 64-66

Маринова, П., 2004, Професионалната компетентност и умения (технологични насоки за развитието на компетенциите на специалистите по здравни грижи), Здравен мениджмънт, 2, 25-28

Митова М. Воденичаров, Ц. 1998 г., Педагогически проблеми на медицинското образование, София, 187

Наредба за единните държавни изисквания, ДВ 95, 2005

Попов, Т. 2012, Възпитание за професионални медицински специалисти, Двадесет и девета технологична конференция, София, юни 2012, 48-51

Mercedes, F 2003, Designing courses and teaching on the Web, Oxford

Mishra, P & Koehler 2006, Technological pedagogical content knowledge: A framework for integrating technologi in teacher edication. Teachers College Record

Powell GS 2001, The ABCs of online Course Design, Edicational Technology, vol. 41, no. 4, pp. 43-47

Royal Van Horn 2003, Computer adaptive test and computer based tests, Technology, april 2003, page 567

Shiplet, M 2005, Contemporary Human Resource Management, Sofia, 2005

ОБЕКТИВНОСТ НА ОЦЕНЯВАНЕТО В ПРАКТИЧЕСКОТО ОБУЧЕНИЕ ПО СЕСТРИНСКИ ГРИЖИ

доц. д-р Галина Чанева
Медицински университет, София

OBJECTIVITY OF THE EVALUATION OF THE PRACTICAL TRAINING IN NURSING

Galina Tchaneva

ABSTRACT: Assessing the knowledge and practical skills in nursing is one of the main prerequisites for the quality of education and good professional training of future nurses. Use of modern approaches and tools for assessing increases objectivity, which is very difficult to achieve when assessing students' practical skills. Objective evaluation in turn is a prerequisite for increasing student motivation and stimulation of their autonomy in the learning process. The purpose of this study is to establish the objectivity of the evaluation of the practical training in nursing. Material and Methods: An anonymous survey with students of all courses of the „nurse" and teachers practice of Faculty of Public Health in the MU- Sofia. The results show that the achievement of the objective assessment is only possible in the design and implementation of specific criteria aimed at professional skills of students.

KEYWORDS: practical training, nursing care, evaluation

През последните години се засилва стремежът за повишаване обективността на контрола и оценяването във висшите училища. Израз на този стремеж е създаването на йерархични класификации на учебните цели и разработването на съвременни средства за контрол и оценка – тестове, анкети, програмирани учебници и пособия и др. При оценяването се извършва съпоставяне на реалните постижения на обучаваните с предварително определените от програмата или преподавателя изисквания – сравняването им с поставените цели или спрямо предвидения за усвояване обем учебно съдържание.

Важен проблем на оценяването, дискутиран в педагогическата литература е неговата обективност и факторите, които оказват влияние върху нея. Според редица автори оценяването е субективен процес, който протича в атмосфера на повишено напрежение и тревожност. Като причина за възникването на подобна атмосфера се посочват: изненадващият характер на проверката; неизвестността по отношение на обема и начина на реализирането й; пропуските, които имат изпитваните и опасенията им за санкции и т.н. Спецификата на изпитната атмосфера и личностните особености влияят върху състоянието на оценяваните, тяхното поведение и начина на представянето им, а в съчетание с личностните особености и състоянието на проверяващите, обясняват в значителна степен елемента на субективност, който присъства в процеса на оценяване и неговия краен резултат оценката.

Особено отчетливо, проявите на субективизма се наблюдават при устното изпитване. Ето защо за повишаване обективността на оценяването се препоръчва по-широкото прилагане на писмения контрол. От друга страна само в резултат на прекия контакт преподавателят може да отчете състоянието на оценявания, което се отразява върху нейния резултат и да вземе съответно решение. Неотменната роля на преподавателя при оценяването е причина за широкото разпространение на становищата за необходимост от хуманизиране на контролните процедури, снижаване степента на психичното напрежение чрез премахване елемента на изненадата, даване предимство на качествената оценка пред количествената.

Целта на настоящото проучване е да се установи обективността при оценяването на студентите по сестрински грижи и да се разкрият водещите фактори, които оказват влияние при оценяването.

Материал и методика: Проведено е анонимно анкетно проучване със студенти от всички курсове на специалността „медицинска сестра" и преподаватели по практика на ФОЗ при МУ-София. В проучването са включени 67 студенти и 24 преподаватели по Сестрински грижи от МУ -София.

Резултати и обсъждане. Изследването и анализирането на проблемите свързани с оценяването по Сестрински грижи са важна предпоставка за разкриване на водещите фактори, които могат да способстват за повишаване на обективността при оценяването на студентите. Удовлетвореността на студентите от оценяването на техните теоретични и практически знания е представена на следващата таблица:

Отговори	Отн. дял[%]
да, напълно съм удовлетворен	43,28
да, но само отчасти съм удовлетворен	35,82
колкото да, толкова и не	16,41
преди всичко не съм удовлетворен	1,49
не съм удовлетворен	1,49

Табл. 1. Удовлетвореност на студентите от начина на оценяване на тяхната теоретична и практическа подготовка

Резултатите показват, че напълно удовлетворени от начина на оценяване са по-малко от половината от анкетираните студенти – 43,28%. Повече от 1/3 са тези, които са само отчасти удовлетворени. Отрицателните отговори са значително по-малко, но според тези данни може да се каже, че е необходимо да се търсят други средства за оценяване на студентите, които да повишат тяхната удовлетвореност. При избора на средства и методи за оценка, трябва да се има в предвид също и спецификата на учебното съдържание по Сестрински грижи. Писменото и тестовото изпитване не винаги са приложими за дисциплините по Сестрински грижи.

Обективното оценяване на студентите е важен фактор за повишаване на тяхната мотивация и активност в учебния процес. В медицинските висши училища най-често използваните традиционни методи за контрол и оценка са: наблюдение и изпълнение на практически задачи, устното и писменото изпитване. Изборът на конкретен метод зависи от учебните цели, учебното съдържание, вида на практическата дейност, методическото решение на преподавателя и др. Всеки от методите за контрол и оценка има предимства и недостатъци, ето защо в медицинското образование се прилагат система от различни методи.

Отговори	Да, винаги	Понякога	Не
По ясни и точни критерии, с които Ви запознават преподавателите в началото на семестъра	59,70%	35,82%	1,49%
Тестове и практически задачи	55,22%	41,79%	1,49%
Устно изпитване и наблюдение	52,23%	37,31%	5,97%

Табл. 2. Начини за оценяване на знанията и уменията по Сестрински грижи

Повече от половината от анкетираните студенти посочват, че преподавателите винаги използват разнообразни методи за оценяване. Трябва също така да отбележим, че според студентите, преподавателите поставят ясни и точни критерии за оценяване на знанията и уменията на студентите по Сестрински грижи. Прави впечатление, че не малко са анкетираните, които са посочили като отговор „ понякога“. Това означава, че при оценяването на студентите е необходимо да се утвърдят ясни правила и да не се допускат отклонения от създадените добри практики и традиции.

Отговори	Отн. Дял[%]
да, напълно	34,32
да, отчасти	43,28
колкото да, толкова и не	16,41
преди всичко не	2,98
не	2,98

Табл. 3. Значимост на субективното мнение на преподавателя при оценяването по Сестрински грижи

Получените резултати от мнението на студентите по отношение на субективността при тяхното оценяване показват, че повече от 1/3 от анкетираните напълно потвърждават наличието на субективизъм при оценяването. Положителен отговор, но „отчасти“ са посочили близи половината от анкетираните – 43,28%. Отрицателни отговори са посочили едва 2,98% от анкетираните. Тези резултати определено показват, че субективизмът е сериозен проблем при оценяването на студентите по Сестрински грижи. Ето защо е важно да разберем мнението на студентите по отношение на необходимостта от промяна на използваните методи и средства за оценка.

Отговори	Отн. Дял[%]
да, напълно	7,46
да, отчасти	46,26
колкото да, толкова и не	10,44
преди всичко не	13,43
не	20,89

Табл. 4. Необходимост от промяна при оценяването на студентите по Сестрински грижи

Според студентите не е необходимо да се предприемат действия за пълна промяна на оценяването, а преди всичко промяната може да бъде направена „отчасти“ – 46,26%. От получените резултати става ясно, че близо 1/5 от анкетираните отговарят напълно отрицателно на поставения въпрос. Това означава, че не малка част от студентите са доволни от използваните методи и средства за оценяване. Може би е необходимо по-задълбочено изучаване на факторите, които оказват влияние върху обективното оценяване на студентите.

Отговори	Отн. Дял[%]
да, напълно	65,67
да, отчасти	19,40
колкото да, толкова и не	7,46
преди всичко не	2,98
не	4,47

Табл. 5. Мнение на студенти относно оценяването по Сестрински грижи чрез ясни и точни критерии

За преодоляване на субективизма при оценяването е подходящо да се използват по-ясни и точни критерии, което се доказва и от мнението на студентите по този въпрос. Значителна част от анкетираните – 65,67% напълно са съгласни, че оценяването трябва да се осъществява по предварително изработени критерии. По този начин до известна степен може да се повиши обективността на оценяване. Отрицателни отговори са посочили значително по-малко от анкетираните студенти.

Според редица автори за обективността при оценяването има значение влиянието на различни фактори. На следващата таблица са представени резултатите от мнението на студентите по отношение на степента на значимост на някои от факторите, които имат значение за оценяването по Сестрински грижи.

Отговори	Степен на значимост От 1 до 4
Разнообразието на темите – от много лесни до много трудни	1. 25,37% 2. 26,86% **3. 28,35%** 4. 17,91%
Липса на достатъчно литература за подготовка	1. 23,88% 2. 26,86% 3. 10,44% **4. 35,82%**
Допускане на грешки поради стреса и напрежението	**1. 37,31%** 2. 17,91% 3. 26,86% 4. 16,41%
Липса на общи критерии при преподаването и оценяването от различните преподаватели	1. 7,46% 2. 23,88% **3. 34,32%** 4. 31,34%

Табл. 6. Степен на значимост на факторите, които оказват влияние върху оценяването по Сестрински грижи

Получените резултати показват, че в най-голямата степен негативно влияние за оценяването на студентите оказва липсата на достатъчно литература за подготовка. Трябва да отбележим също, че стресът и напрежението не се отразяват съществено на студентите. Определено може да се каже, че няма сериозни фактори, които да влияят негативно на оценяването по Сестрински грижи.

Освен мнението на студентите е важно да се потърси и мнението на преподавателите, като активни участници в процеса на оценяване. Оценяването на студентите по Сестрински грижи включва оценка на знанията на студентите по съответната тема, както и практическите им умения за извършване на определени техники и манипулации. От анкетното проучване на преподавателите става ясно, че те предпочитат да има по-ясни критерии при оценяването по Сестрински грижи, тъй като на този етап не се постигат напълно поставените учебни цели. Получените резултати определено показват, че значително по-малко от половината от анкетираните преподаватели постигат висока степен на безпристрастност при оценяването на студентите. Определено е необходимо да се търсят нови средства за оценяване на студентите по Сестрински грижи.

Изводи: Резултатите показват, че постигането на обективно оценяване е възможно при изработване и въвеждане на специфични критерии насочени към професионалните умения на студентите. Необходимо е да се направят само частични промени при оценяването на студентите по Сестрински грижи, като се търсят начини за преодоляване на субективното отношение на преподавателя. Негативен фактор върху оценяването на студентите е липсата на достатъчно специализирана литература, която да им бъде осигурена за подготовката. Ето защо е важно да се извършват периодични проучвания на удовлетвореността на студентите от оценяването и да прилагат съвременни педагогически подходи за тяхното преодоляване.

ЛИТЕРАТУРА

Воденичаров, Ц., С.Попова, Л.Гатева и др., Оценяването в медицинското образование, Филвест, С., 2000

Младенова, С.,Методика на обучението по практика по специалностите от професионално направление „Здравни грижи“, Изд. Централна медицинска библиотека на МУ-София, С.,2015

Чакърова-Гатева, Л., Н.Петрова, Контрол и оценка на знанията, уменията и навиците, Доцимология, В: Педагогика II част под редакцията на доц. Д-р Т.Попов, Изд. „Типографика“ООД, С.2005 Uнови знания”[1].

ЕФЕКТЪТ НА ДИСЦИПЛИНАТА „ПРОМОЦИЯ НА ЗДРАВЕ” ВЪРХУ ПРОФЕСИОНАЛНОТО МИСЛЕНЕ НА СТУДЕНТИТЕ

ас. д-р Силвия Кючукова
Тракийски университет, Стара Загора
доц. д-р Христина Милчева
Медицински колеж при Тракийски университет, град Стара Загора

THE EFFECT OF SELF-STUDY IN „HEALTH PROMOTION“ ON THE CREATIVE THINKING OF STUDENTS

Silvia Kyuchukova
Hristina Milcheva

ABSTRACT: In higher medical school the study of „Health Promotion“ is determined not only legally, but it is increasingly determined bythe diverse and multilingual living environment. During the training in the discussed discipline of students with medical specialties their attentionis directed to the preventive side of health and social problems. An attempt was made to orient their thinking towards the promotion of a healthy lifestyle in order to form their proper professional thinking.

The purpose of this study: To analyze the students adequatechoice of atopicfor self-preparation of presentation on Health Promotion, and the effect on the development of their creative thinking.

The students' preparation in Hhealth promotion is excellent and assist them in the selection and presentation of a topic related to health prevention. They are well informed and prepared for independent practice in which to promote a healthy lifestyle. This makes them quality health professionals and it increases their competitiveness.

KEYWORDS: health promotion; students; professional thinking.

Във висшето медицинско училище изучаването на дисциплината „Промоция на здраве” е обусловено не само нормативно, но се налага все по-настоятелно от разнообразността, разнородната и разноезична среда на живот. Тя предлага изобилие от продукти и дейности с комерсиална цел без да се съобразява с начина на живот за всеки индивид. Лесната им достъпност и атрактивност позволява безконтролната им употреба и воденото на нездравословен начин на живот. Той е свързан със свръх консумация на храни и напитки, обездвижване и затлъстяване, употреба на наркотици и т.н. Социалното измерение на нездравословния стил на съществуване се свързва с податливостта на стрес, насилие, трафик на хора и др.

При обучението по посочената дисциплина на студентите с медицински специалности, вниманията им се насочва вниманието им към превантивната страна на здравните и социалните проблеми, в контекста на наскоро приетата на национално ниво Концепция „Цели за здраве”. (4). Прави се опит да се ориентира мисленето им в посока на промотиране на здравословен начин на живот с цел да се формира тяхното професионално мислене. Най-често студентите се фокусират върху младежката възрастова група, която им е близка и познават начина им на живот. Паралелно с това са им известни евентуалните заплахи за здравето и битието на този контингент. Като познават рисковите за здравето фактори, те насочват вниманието (своето и на обкръжаващите ги) към теми като: Жизнена среда и здраве; Фактори с неблагоприятно въздействие върху здравето; Превенция на „изкуственото детство”; Трафик на хора; Анаболни стероиди и зависимост; Стрес на работното място и други. Разбира се не са подминати и известни на всички теми като: Дрога; Злоупотреба с алкохол и наркотици; Нездравословно хранене и др., които въпреки всички усилия(на индивида, семейството и обществото) продължават да са дневен ред.

Всички тези актуални теми налагат при изучаването на дисциплината „Промоция на здраве” да се акцентира върху формирането на отговорно професионално мислене у студентите във ВМУ.

Редица автори като А. Андонова, Н. Иванова, Хр. Милчева правят проучвания свързани със самостоятелната работа на студентите и нейното влияние върху професионалното им ориентиране и формиране.

Хр. Милчева смята, че «Прилагането на различни варианти на самостоятелна работа при студентите би допринесло за развитие на тяхното креативно мислене, до обогатяване на тяхната култура, до пълноценното използване на техните способности и до по-успешната им професионална и личностна реализация» (2, с.57).

В своя публикация А.Андонова формулира следният извод: „…включването на презентацията като форма на самостоятелна работа стимулира студентите към активност, креативност и търсене на нови знания”[1].

Целта на настоящото проучване е: Да се анализира адекватният избор от студентите на тема за самостоятелно подготвяне на презентация по Промоция на здраве, след като са преминали курса на обучение по дисциплината.

Задачи:

1. Да се поставят пред студентите параметрите на самостоятелната им работа.
2. Да се представят и обсъдят самостоятелно избраните и подготвени от студентите презентации.
3. Да се анализират данните от проучването-статистическа обработка .
4. Формулиране на изводи.

Контингент: Студенти в Медицински колеж при Тракийски университет в град Стара Загора със специалност: Рехабилитатор- 87(45+42) и Медицински лаборант – 43(21+24). Всичко студенти – 130 човека.

Времеви интервал: Зимни семестри на учебните 2013/2014 и 2014/2015 години.

Методи: анкетен, документален, математико-статистически, деск рисърч.

Резултати и обсъждане. След като участниците в проучването представиха своите самостоятелно подготвени презентации по теми свързани с промотиране на здравето, се анализираха тематично резултатите, които са представени на таблица №1.

Тема	Рехабилитатор	Клин. лаборант	Всичко
Превенция на трафика на хора	13		**13**
Алкохолизъм и тютюнопушене. Вредата от алкохола	18	13	**31**
Насилие над деца	12		**12**
Превенция на СПИН	7		**7**
Дрога/ Наркомании	14	6	**20**
Хранене - Небалансирано	3	5	**14**
- **Здравословно**	1		
- **На работното място**	2		
- **При бременни**		3	
Влияние на мислите върху здравето	3		**3**
Стрес	4	6	**10**
Жизнена среда и здраве	6		**6**
Затлъстяване при деца	2	3	**5**
Превенция на „изкуственото детство”	2		**2**
Двигателен инактивитет		4	**4**
Анаболни стероиди-зависимост		1	**1**
Рискови фактори при бременни		2	**2**
	87	**43**	**130**

Таблица № 1 Теми по „ПРОМОЦИЯ НА ЗДРАВЕТО” избрани от студентите

От табл. 1 е видно, че с най-голям процент от студентите са избрани вече познати теми: Алкохолизъм и тютюнопушене - 24%; Наркомании - 15%; Навици свързани с храненето - 11% и т.н. Тук е необходимо да се отбележи и сравнително високият процент – 10% на респондентите, които се вълнуват и смятат за значим проблемът за трафика на хора. Той има своята социална, финансова и здравна проблематика, която заслужава дискусия. Между 8 и 9 % си поделят тематиките свързани с: Насилие на деца; Жизнена среда и двигателен инактивитет; Стрес. Промоцията на здраве сред бременните е актуална за 6% от студентите, а за 5% от тях СПИН все още е на дневен ред. Процентите с число 2 изглеждат не особено значими, но те се съотнасят за промотиране на здраве във детска възраст, за да се избегне феномена на „изкуственото детство". Тема която се пренебрегва, но не е останала незабелязана от студентите ни. Те са засегнали и постановката за „Влияние на мислите върху здравето", която е много актуална и има пряко отношение към персоналното здравословно поведение.

Студентите в специалност „Рехабилитатор" са по-проницателни при отдиференцирането на здравни протребности, които все още остават скрити за широка дискусия, а именно: Влияние на мислите върху здравето; Превенция на трафика на хора; Превенция на „изкуственото детство". Последната не е намерила широк отзвук, но трябва да бъде поставена на общественото внимание.

Медицинските лаборанти по-често срещат в практиката си бременни жени и познават техните потребности, както и рисковите фактори, с отношение към промоцията на здравето. Като прилагат професионално мислене, пречупено през призмата на знанията им по промоция на здравето, 9% от студентите лаборанти представят теми имащи отношение към бременността, а именно: Хранене при бременни; Рискови фактори при бременни. Те предлагат за дискутиране и една много актуална тема за зависимостите от анаболни стероиди. Тенденция забелязваща се при младото поколение, свързана със стремежа им към физически „съвършенни" тела, както при мъжете така и при жените.

Изводи:

1. Подготовката на студентите по учебната дисциплина „Промоция на здравето" е отлична и ги подпомага в избора и представянето на актуална темтика, свързана с превенция на здравето. Позволява им още да отдиференцират потребности или проблеми, които могат да се разрешат чрез прилагане специфичен подход за промоция на здраве.
2. Всички студенти са се справили с предоставената им възможност за самостоятелна работа като са избрали актуални за здравето и общественозначими тематики.
3. Категорично е предпочетена за представяне от изследваните, за младежката възрастова група, което е повлияно от познаването на проблемите и слабостите на този контингент.
4. Студентите в специалност „Рехабилитатор" се насочват към проблеми и решенията, които особено актуални, но са по-рядко дискутирани.
5. Студентите от специалност „Медицински лаборант" засягат проблемите на позитивното здраве при бременните жени и проблемът свързан с употребата на анаболни стероиди от младото поколение.

Заключение:

Учебната дисциплина „Промоция на здраве" е значима и има своя неоценим принос при формирането на професионално мислене и поведение на студентите с медицински специалности. Те са много добре информирани и подготвени за самостоятелна практика, в която да промотират здравословният начин на живот. Още повече, че дейностите по промоция и профилактика на здравето са регламентирани като самостоятелно поле в Наредба 1 от 2011 г. (3).

Именно това предопределя автономността, отговорността и самостоятелността на тяхната работа, което ги прави качествени здравни специалисти и повишава тяхната конкурентоспособност на трудовия пазар в съвременните условия.

ЛИТЕРАТУРА

Андонова, А., Презентацията – форма на самостоятелна работа**,** Варна, 2014., Варненски медицински форум, том 3, пр.41 стр. 98-100, ISSN 1314-8338.

Милчева, Хр., От традицията към иновацията при обучението на медицинските сестри и акушерките, изд. „ЕКС-ПРЕС"ООД, - Габрово, 2012, с. 140, монография

НАРЕДБА № 1 ОТ 8 ФЕВРУАРИ 2011 Г. ЗА ПРОФЕСИОНАЛНИТЕ ДЕЙНОСТИ, КОИТО МЕДИЦИНСКИТЕ СЕСТРИ, АКУШЕРКИТЕ, АСОЦИИРАНИТЕ МЕДИЦИНСКИ СПЕЦИАЛИСТИ И ЗДРАВНИТЕ АСИСТЕНТИ МОГАТ ДА ИЗВЪРШВАТ ПО НАЗНАЧЕНИЕ ИЛИ САМОСТОЯТЕЛНО, Издадена от Министерството на здравеопазването, Обн. ДВ. бр.15 от 18 Февруари 2011г.

Национална концепция „ Цели за здраве”, http://flip.bg

ИЗВЛИЧАНЕ НА ЗНАНИЯ ЗА ЗАВИСИМОСТИ МЕЖДУ ДИСЦИПЛИНИТЕ ВЪВ ВИСШЕТО ОБРАЗОВАНИЕ ПО ИКОНОМИКА

Милена Тодорова
Международно висше бизнес училище, Ботевград

KNOWLEDGE EXTRACTION ABOUT RELATIONSHIPS AMONG THE HIGHER EDUCATION COURSES IN ECONOMICS

Milena Todorova

ABSTRACT: This paper presents an approach to performing text mining at the term level. The mining process starts by preprocessing the document collection and extracting terms from documents.

KEYWORDS: text mining, higher education, knowledge extraction

УВОД

Във Висшите учебни заведения ежедневно постъпва голям обем текстова информация. Това са различни видове отчети, писма, обзори, материали от списания, научни изследвания, резюмета, обратни връзки от студунти, електронна поща, Web документи и други. Това са неструктурирани текстови източници, които като обем представляват повече от 80% от достъпната информация в текстов вид [Business Intelligence, 2007; Ananyan]. Обикновено служителите нямат време за сортирането и класифицирането им, както и за детайлното запознаване със съдържащата се информация. Като резултат важни решения се вземат в условия на непълна информация.

Друг голям източник на неструктурирана информация е Интернет. Лабораториите по информационни технологии на Dow Chemical [Dow Chemical Company] от 1996 г. са насочили своите усилия към извличане на знания и тенденции от стотици хиляди информационни източници в Интернет, които са неразпознаваеми и невъзстановими, използвайки традиционни средства за мениджмънт на бази данни или търсещи машини.

1 ИЗВЛИЧАНЕ НА ЗНАНИЯ ОТ НЕСТРУКТУРИРАН ТЕКСТ

Процедурите по извличане на знания от текст (Text mining (TM) и софтуерни продукти, създадени за тази цел са описани в [Ananyan; Lamont ; Sullivan, 2003]. Едно от предимствата на text mining е намиране както на очаквани, така и на неочаквани или скрити връзки (зависимости). Например, използвайки възможностите на TM, Dow Chemical търси нови клиенти, технологии, бизнес партньори или пазарни тенденции, които не могат да бъдат разкрити по начини неразполагаеми преди [Dow Chemical Company]. Стандартното търсене по ключови думи може да се разглежда само като начална точка за да се направи ефективен анализ на текстови формати. TM се прилага след като традиционно търсене за документи е завършило, независимо дали се използва пълен текст на документа, резюмета или индексни термини. TM позволява изследване на комплексни зависимости между документите.

За предсказване на бъдещото развитие на изследваните процеси се извършва текстов анализ за тенденции. Разглеждат се документи за определени временни интервали. Интерес представлява изменението на честотите на срещане на определени термини и корелациите между тях или други термини, концепти или цифри [Ontotext Lab].

Основните области на приложение на извличането на знания от текст са бизнес, библиотекознание, информационни системи, политика, индустрия, медицина, въздухоплаване, застрахователна дейност, отбрана, криминалистика, образование, новинарски агенции и други [Ontotext Lab; Ananyan; Drewes; Lamont; Sullivan, 2003]. Например от гледна точка на бизнеса Интернет предлага изобилие от информация, която позволява следене на поведението на конкурентите и коментариите на техните клиенти [Lamont]. Във въздухоплаването се използват отчети за инциденти, въз основа на които могат да се открият неочаквани тенденции [Ananyan].

Въз основа на анализираните литературни източници [Ananyan] и добри практики за извличане на знания [Ontotext Lab, SAS TEXT Miner 13.2] процесът на извличане на знания от неструктурирани текстови източници на настоящия етап на развитие на информационните технологии може да бъде представен със следната обобщена схема. Процесът е многостадиен, като на всеки стадий участва експерт или група от експерти.

Основните стадии за извличане на знания са следните:

1. Предварителна обработка на неструктурираната текстова информация. Информационните източници трябва да бъдат в електронен вид. Етапът включва конвертиране на оригиналните текстови документи в подходящ формат. Препоръчителни формати са PDF, ASCII, HTML, Microsoft Word and Word Perfect. Отстраняването на правописни грешки, подобрява резултатите от текстовия анализ.

2. Първоначален текстов анализ за извличане на важни термини и фрази. Наличието на речник на термините осигурява ценна стартова точка за текстовия анализ. При отсъствие на речник за определена предметна област в качеството на стартова точка се използват ключови думи зададени от експерти.

3. Анализ на резултатите от първичното търсене.

- В резултат на първоначалния анализ се генерира отчет за често използваните термини и фрази, честотата на срещане на които надвишава минимално зададената за анализа.
- Елиминират се свързващите думи. Анализират се думите с общ корен и се преизчисляват честотите на срещане. Елиминират се и термините, които не съвпадат с темата на изследването, независимо, че имат голяма честота на появяване.
- Анализират се взаимните корелации между отделните термини. Термините, корелациите между които надвишават минимално зададена стойност се клъстеризират.
- Прави се експертна оценка на клъстерите имащи отношение към изследваната предметна област. В резултат на тази оценка могат да бъдат идентифицирани важни асоциации.

4. Автоматична клъстеризация (категоризация). За всеки ключов термин основата за категоризация е подмрежата от асоциирани термини.

5. Изграждане на класификации (таксономии). По своята същност това са семантични връзки между ключови термини, които позволяват по-добро разбиране на анализа на резултатите от първичното търсене за определена предметна област.

6. Анализ на тенденции. Извършва се анализ за честотата на срещане на определени термини или фрази в документи генерирани в определени временни интервали.

2 СОФТУЕРНИ ПЛАТФОРМИ

В лабораторията „Онтотекст” [Ontotext Lab] е разработена платформа за семантично търсене и анализ на тенденции KIM Platform, която предоставя следните възможности:

1. Анализ на тенденции;
2. Асоциативна връзка между обектите (термините и фразите);
3. Комбинация от обекти и пълнотекстово търсене.

SPSS Clementine [SPSS Inc.] е платформа, разработена от SPSS Inc. – лидер в предсказващия анализ. SPSS Clementine предлага възможности за:

- Показване точността на модела.
- Извеждане на информацията в SPSS файл, SAS файл или формат за БД.
- Визуализиране на информацията в таблици, графи и рапорти.
- Поддържа множество от правила.

Text Mining Tool [VP4 Software] е програма, с която може да се извлече текст от PDF, DOC, RTF, CHM и HTML файл и да се запазите в текстов файл - TXT, като не се налага да бъдат инсталирани програми като Word, Arcrobat и др. Text Mining Tool е базирана на .NET 2.0 framework и пакетът трябва да бъде инсталиран, за да се използва.

UIMA (Unstructured Information Analysis and Search) [IBM Research] е отворена, разрастваща се и гъвкава софтуерна платформа за индустрията, разработена от IBM, с възможности за създаване, вмъкване и разглеждане на неструктурирана информация, за вземане на управленски решения на базата на семантичен анализ и търсене.

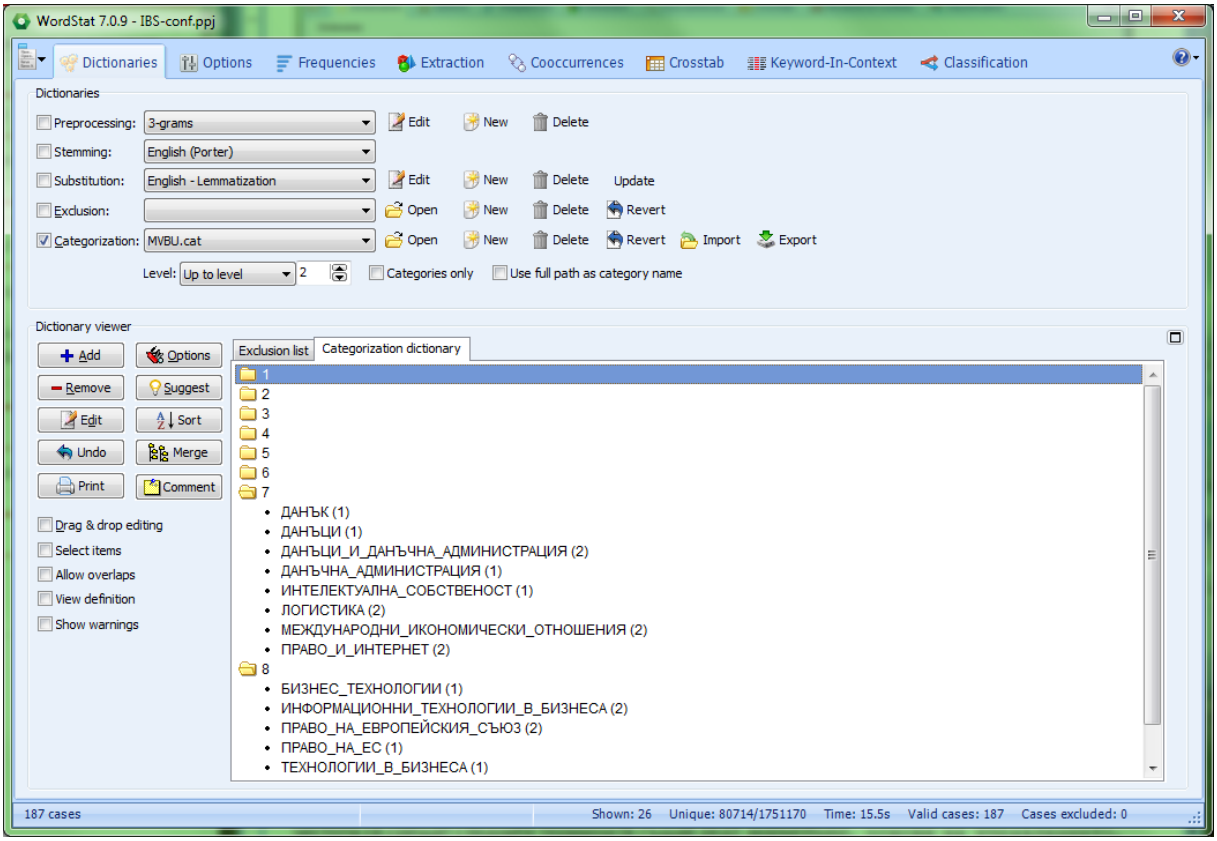
Pajek [Pajek] е софтуерен продукт, създаден от екип на Университета в Любляна. Свободен е за изследвания и работа с некомерсиална цел. Има множество инструменти, чрез които могат да се преработват различни типове документи в необходимия на програмата входящ формат, които също са безплатни.

WordStat (Computer Assisted Text Analysis) [Provalis Research] е софтуерен продукт, който съдържа мощни инструменти за text mining и анализ на съдържанието за смислово анализиране на големи количества неструктурирана информация, цялостни диаграми, визуализации и подробни рапорти.

За целта на текущото изследване е използван пакета WordStat.

3. Процедура за класификация на литературни източници

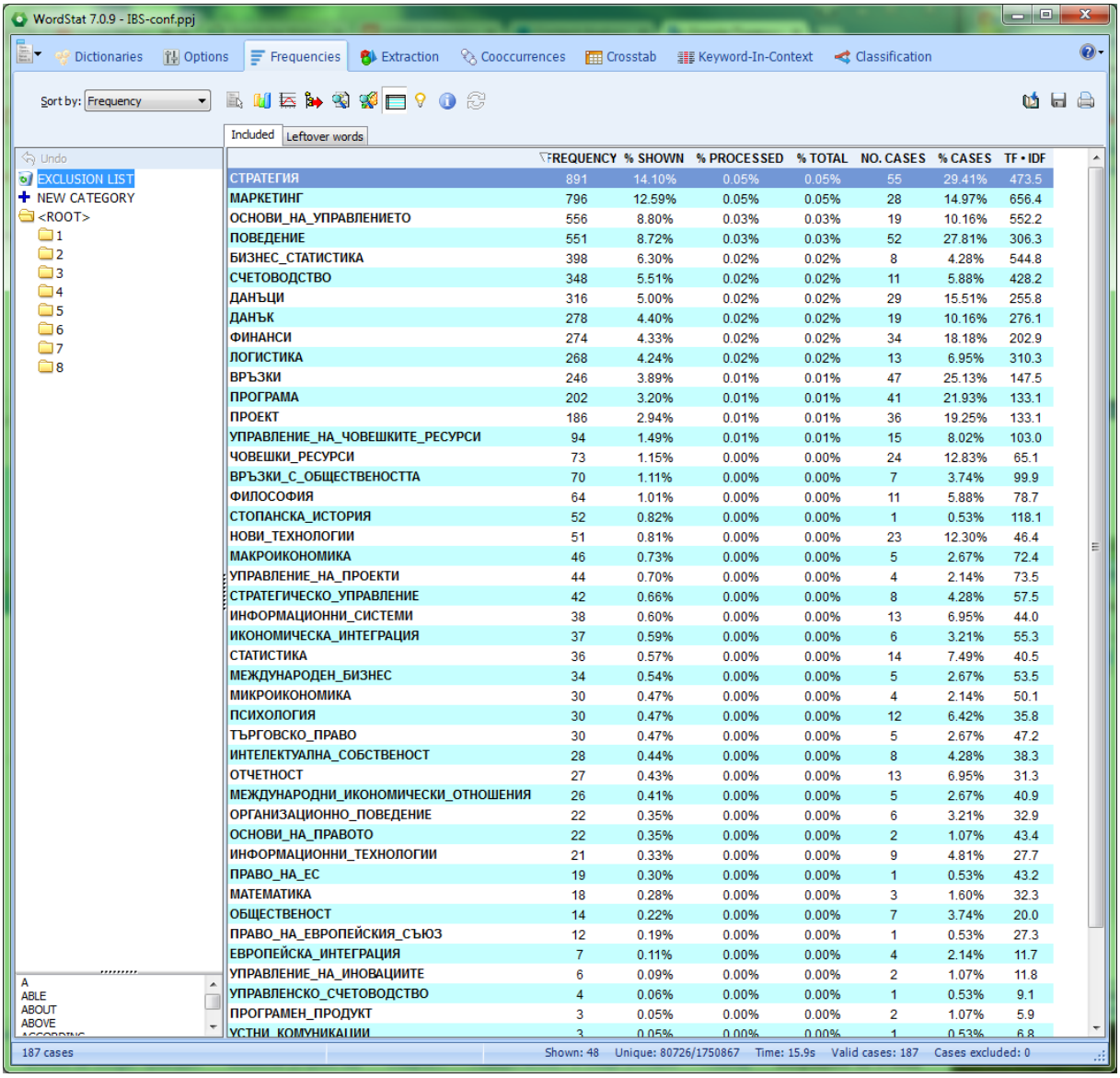
Речникът, според който се класифицират литературните източници, е създаден от 56 термина, от които 32 са с по-голяма тежест, а 24 са помощни. Термините са съставени от една дума или словосъчетание от две или повече думи. Речникът е подбран така, че термините да олицетворяват връзките между изучаваните дисциплини в специалността „Бизнесадминистрация”.



Фиг.1 Терминологичен речник

Честотният анализ е направен върху 187 броя тематични литературни източници.

На първо място се появява терминът маркетинг (с 891 пъти появявания в анализираната литература, което представлява 14.10% от думите, показани в таблицата; 0.05% от всички думи, срещнати в продължение на анализа; 0.05% от крайния брой думи, без изключения; терминът се среща в 55 документа, което представлява 29.41% от анализираната литература. С най-голяма честота се срещат следните термини (в същия ред): стратегия, маркетинг, основи на управлението,поведение, бизнес статистика, счетоводство, данъци.



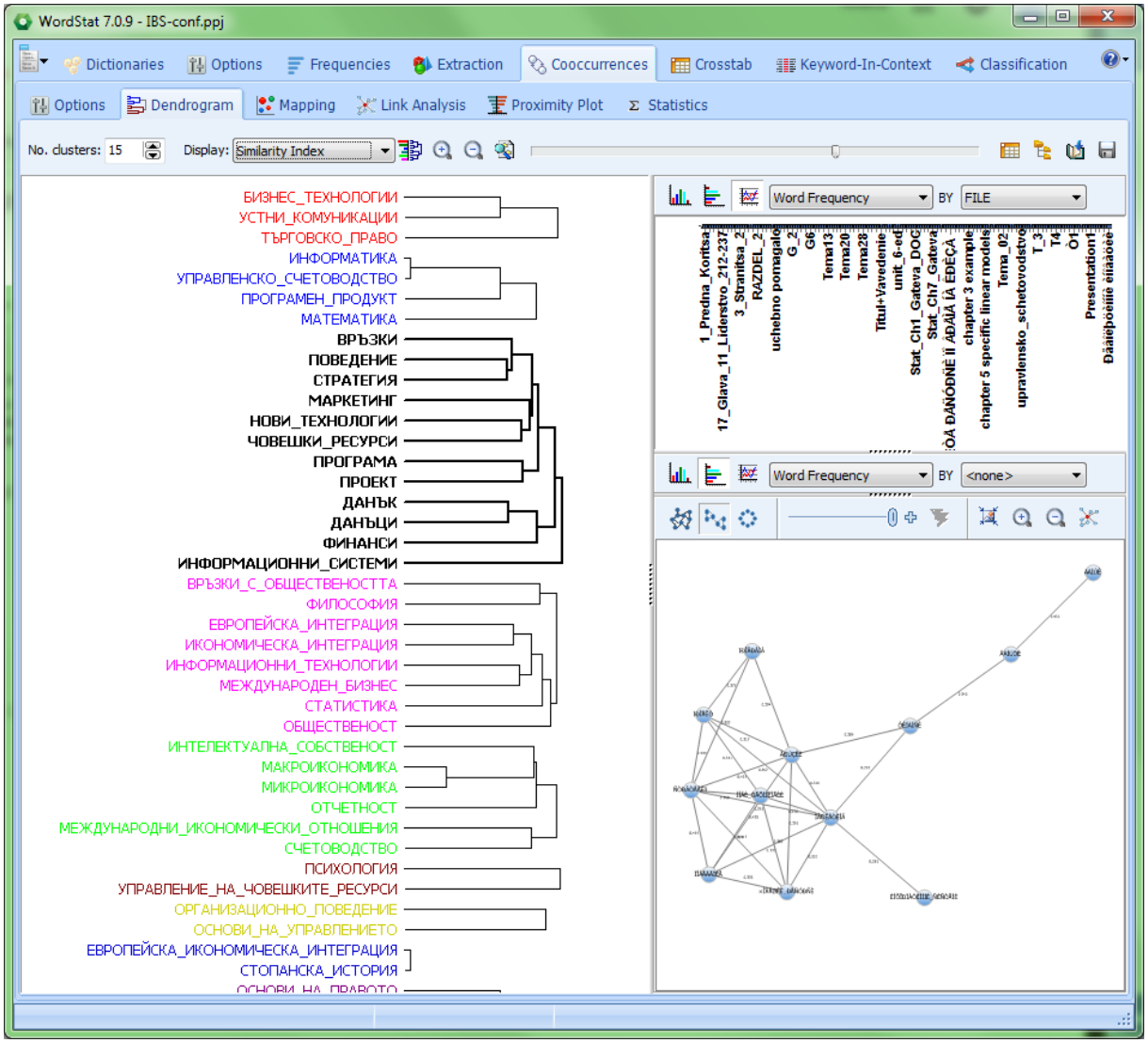
	FREQUENCY	% SHOWN	% PROCESSED	% TOTAL	NO. CASES	% CASES	TF • IDF
СТРАТЕГИЯ	891	14.10%	0.05%	0.05%	55	29.41%	473.5
МАРКЕТИНГ	796	12.59%	0.05%	0.05%	28	14.97%	656.4
ОСНОВИ_НА_УПРАВЛЕНИЕТО	556	8.80%	0.03%	0.03%	19	10.16%	552.2
ПОВЕДЕНИЕ	551	8.72%	0.03%	0.03%	52	27.81%	306.3
БИЗНЕС_СТАТИСТИКА	398	6.30%	0.02%	0.02%	8	4.28%	544.8
СЧЕТОВОДСТВО	348	5.51%	0.02%	0.02%	11	5.88%	428.2
ДАНЪЦИ	316	5.00%	0.02%	0.02%	29	15.51%	255.8
ДАНЪК	278	4.40%	0.02%	0.02%	19	10.16%	276.1
ФИНАНСИ	274	4.33%	0.02%	0.02%	34	18.18%	202.9
ЛОГИСТИКА	268	4.24%	0.02%	0.02%	13	6.95%	310.3
ВРЪЗКИ	246	3.89%	0.01%	0.01%	47	25.13%	147.5
ПРОГРАМА	202	3.20%	0.01%	0.01%	41	21.93%	133.1
ПРОЕКТ	186	2.94%	0.01%	0.01%	36	19.25%	133.1
УПРАВЛЕНИЕ_НА_ЧОВЕШКИТЕ_РЕСУРСИ	94	1.49%	0.01%	0.01%	15	8.02%	103.0
ЧОВЕШКИ_РЕСУРСИ	73	1.15%	0.00%	0.00%	24	12.83%	65.1
ВРЪЗКИ_С_ОБЩЕСТВЕНОСТТА	70	1.11%	0.00%	0.00%	7	3.74%	99.9
ФИЛОСОФИЯ	64	1.01%	0.00%	0.00%	11	5.88%	78.7
СТОПАНСКА_ИСТОРИЯ	52	0.82%	0.00%	0.00%	1	0.53%	118.1
НОВИ_ТЕХНОЛОГИИ	51	0.81%	0.00%	0.00%	23	12.30%	46.4
МАКРОИКОНОМИКА	46	0.73%	0.00%	0.00%	5	2.67%	72.4
УПРАВЛЕНИЕ_НА_ПРОЕКТИ	44	0.70%	0.00%	0.00%	4	2.14%	73.5
СТРАТЕГИЧЕСКО_УПРАВЛЕНИЕ	42	0.66%	0.00%	0.00%	8	4.28%	57.5
ИНФОРМАЦИОННИ_СИСТЕМИ	38	0.60%	0.00%	0.00%	13	6.95%	44.0
ИКОНОМИЧЕСКА_ИНТЕГРАЦИЯ	37	0.59%	0.00%	0.00%	6	3.21%	55.3
СТАТИСТИКА	36	0.57%	0.00%	0.00%	14	7.49%	40.5
МЕЖДУНАРОДЕН_БИЗНЕС	34	0.54%	0.00%	0.00%	5	2.67%	53.5
МИКРОИКОНОМИКА	30	0.47%	0.00%	0.00%	4	2.14%	50.1
ПСИХОЛОГИЯ	30	0.47%	0.00%	0.00%	12	6.42%	35.8
ТЪРГОВСКО_ПРАВО	30	0.47%	0.00%	0.00%	5	2.67%	47.2
ИНТЕЛЕКТУАЛНА_СОБСТВЕНОСТ	28	0.44%	0.00%	0.00%	8	4.28%	38.3
ОТЧЕТНОСТ	27	0.43%	0.00%	0.00%	13	6.95%	31.3
МЕЖДУНАРОДНИ_ИКОНОМИЧЕСКИ_ОТНОШЕНИЯ	26	0.41%	0.00%	0.00%	5	2.67%	40.9
ОРГАНИЗАЦИОННО_ПОВЕДЕНИЕ	22	0.35%	0.00%	0.00%	6	3.21%	32.9
ОСНОВИ_НА_ПРАВОТО	22	0.35%	0.00%	0.00%	2	1.07%	43.4
ИНФОРМАЦИОННИ_ТЕХНОЛОГИИ	21	0.33%	0.00%	0.00%	9	4.81%	27.7
ПРАВО_НА_ЕС	19	0.30%	0.00%	0.00%	1	0.53%	43.2
МАТЕМАТИКА	18	0.28%	0.00%	0.00%	3	1.60%	32.3
ОБЩЕСТВЕНОСТ	14	0.22%	0.00%	0.00%	7	3.74%	20.0
ПРАВО_НА_ЕВРОПЕЙСКИЯ_СЪЮЗ	12	0.19%	0.00%	0.00%	1	0.53%	27.3
ЕВРОПЕЙСКА_ИНТЕГРАЦИЯ	7	0.11%	0.00%	0.00%	4	2.14%	11.7
УПРАВЛЕНИЕ_НА_ИНОВАЦИИТЕ	6	0.09%	0.00%	0.00%	2	1.07%	11.8
УПРАВЛЕНСКО_СЧЕТОВОДСТВО	4	0.06%	0.00%	0.00%	1	0.53%	9.1
ПРОГРАМЕН_ПРОДУКТ	3	0.05%	0.00%	0.00%	2	1.07%	5.9
УСТНИ_КОМУНИКАЦИИ	3	0.05%	0.00%	0.00%	1	0.53%	6.8

Фиг. 2 Резултати от честотен анализ

4. Клъстеризация на термините

След класифицирането по честота е направена клъстеризация на термините.

Клъстерният анализ е визуализиран чрез дървовиден граф (Фиг. 3), базиран на матрица на близост и многомерно съпоставяне на всички термини, диаграма на близост или терминологична карта на съществуващите термини, базирани на техните съвместни появявания.



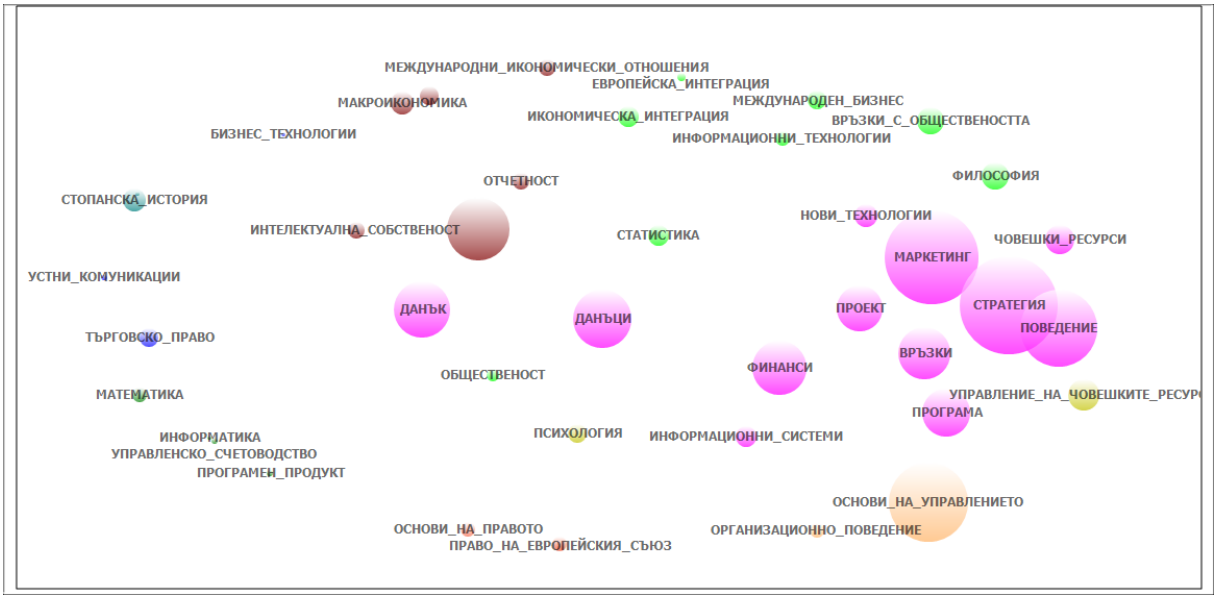
Фиг. 3 Дендрограма на клъстерите

Термините, които са склонни да се появяват заедно са комбинирани на начално ниво, докато тези, които са независими един от друг или тези, които не се срещат заедно, се свързват в края на процеса (agglomeration process).

Обособяват се девет клъстера, като някои от термините остават извън всички тях, тъй като връзката им не е достатъчно изявена. Най-близко отношение помежду си имат следните двойки:

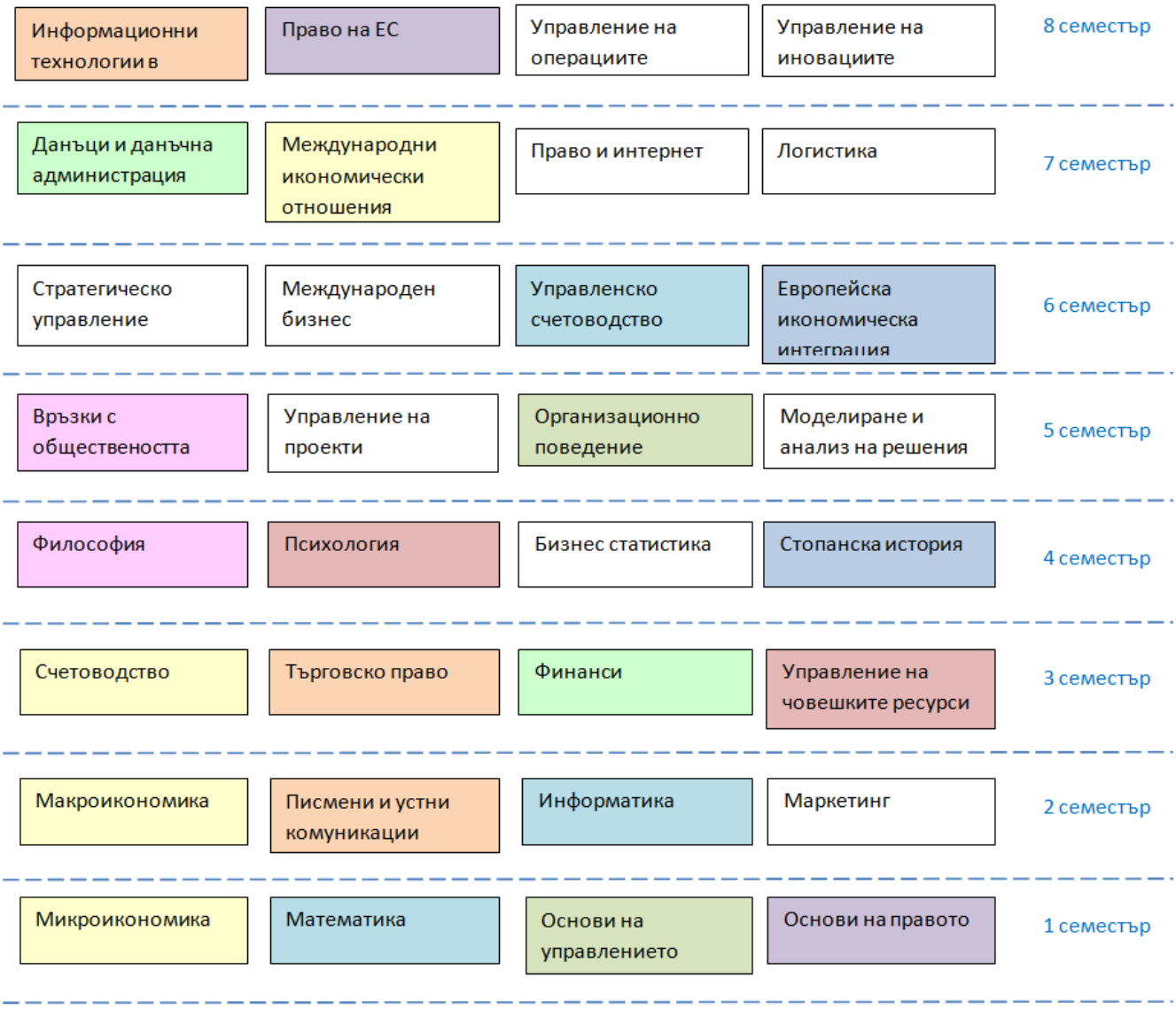
1. Управленско счетоводство – Информатика
2. Европейска икономическа интеграция – Стопанска история
3. Микроикономика – Макроикономика

Наблюдават се клъстери между термини, съставени от няколко думи, и термини, означаващи техните абревиатури, като Право на Европейския съюз и Право на ЕС.



Фиг.4 Карта на понятията

Клъстерите са изобразени в двумерно съпоставяне (Фиг. 4), като разположението им отговаря на клъстера, към който принадлежат, а показателите им са разграничени цветово, отново според клъстера, както и в дървовидното представяне на близостта в отношенията на анализираните термини.



Фиг. 5 Изучавани дисциплини в специалност Бизнесадминистация

На Фиг. 5 са показани зависимоститемежду отделните дисциплини, извлечени от литературата. Според тези зависимости можем да очакваме, че ако се промени преподавателя по дисциплината „Основи на правото”, то може да се очаква промяна в резултатите от обучението по дисциплината „Право на Европейския съюз”.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Извършен е текстов анализ на голям брой учебни материали, които се изучават в специалността „Бизнесадминистрация”. На първия етап на процедурата литературните източници са анализирани по предварително формиран речник от термини. Речникът е съставен от имената на предметите, включени в подготовката на студентите, както и някои синоними, които да намалят ограниченията в търсенето. На базата на честотен анализ е направен подбор на един или повече представителни термини от синонимите. На следващ етап е включен клъстерен анализ на термините основан на дендрограми и карти на понятията. Извлечените зависимости могат да бъдат използвани за създаване на шорок модел на взаимовръзките във Висше учебно заведение. Моделът би бил полезена за проследяване и управление на процесите във Висшето образование.

ЛИТЕРАТУРА

Конференция на IDC на тема: Business Intelligence, Гърция, Атина, 15 Ноември 2007, http://www.econ.bg/news/article112890.html

Ontotext Lab, Sirma Group, http://www.ontotext.com

Ananyan,S., J.Froelich, D.Olson, Business Intelligence through Text Mining, Business Intelligence Journal, http://www.dw-institute.com/research/display.aspx?ID=7492

Dow Chemical Company, Dow Using “Text Mining” Technology to Discover Knowledge, http://www.prnewswire.com

Drewes,B., Some Industrial Applications of Text Mining

IBM Research, http://domino.research.ibm.com/comm/research_projects.nsf/pages/uima.index.html

Lamont, J., Business Intelligence: The text analysis strategy, http://www.kmworld.com/Articles/PrintArticle.aspx?ArticleID=18526

Provalis Research, http://www.provalisresearch.com/wordstat/wordstat.html

SAS TEXT Miner 13.2, Capitalize on the value hidden in textual information, http://www.sas.com

SPSS Inc., https://www.spss.com/clementine/Clementine_tutorial/Tutorial/toc_top.htm

Sullivan,D., M.Ellingsworth, Text Mining Improves Business Intelligence and Predictive Modeling in Insurance, DM Review Magazine, July 2003

VP4 Software, http://text-mining-tool.com/

Pajek , http://vlado.fmf.uni-lj.si/pub/networks/pajek/

SCIENTIA EST LUX