

**НАЦИОНАЛНА СПОРТНА АКАДЕМИЯ  
“ВАСИЛ ЛЕВСКИ”- СОФИЯ**



**КАТЕДРА „ВОДНИ СПОРТОВЕ“**

**ЯНИЦА МИРОСЛАВОВА ЦАРЕВА**

**УПРАВЛЕНИЕ И СЕРТИФИЦИРАНЕ НА КАДРИТЕ В СПА И  
WELLNESS ТУРИЗМА ЧРЕЗ ОБРАЗОВАТЕЛНИ ИНСТРУМЕНТИ И  
ЕЛЕКТРОННА СРЕДА**

**АВТОРЕФЕРАТ**

на дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен  
“доктор” в професионално направление 7.5. Здравни грижи

**НАУЧЕН РЪКОВОДИТЕЛ:**

доц. Бистра Димитрова, доктор

**ОФИЦИАЛНИ РЕЗЕНЗЕНТИ:**

доц. д-р Диана Стефанова, доктор  
проф. д-р Живка Винарова, дн

**София, 2017**

**Дисертационният труд съдържа 270 страници, от които 4 страници съдържание, информационни източници 15 страници и приложения 66 страници. Той включва 51 таблици, 30 фигури, и 10 снимки. Литературната справка обхваща 146 източника (46 автори на кирилица, 79 автори на латиница и 21 Интернет източника).**

**Методологичното структуриране на труда е осъществено чрез увод и четири глави: първа глава - теоретико-методологична постановка на проблема с три точки; втора глава - обща и специализирана методология на дисертационния труд с две точки; трета глава - анализ на резултатите с три точки и четвърта глава - изводи, научни приноси и препоръки с четири точки.**

**Докторантът е зачислен към катедра „Водни спортове“, Национална Спортна Академия „Васил Левски“ – София и отчислен с право на защита.**

**Публичната защита на дисертационния труд ще се състои на 12.12.2017 г. от 14:00 ч. в зала А3 на Национална Спортна Академия „Васил Левски“, Студентски град, София.**

**Научно жури:**

1. доц. д-р Диана Стефанова, доктор – рецензия
2. проф. д-р Живка Винарова, дн – резензия
3. доц. Йордан Донеv, доктор – становище
4. проф. д-р Емил Маринов, дн – становище
5. проф. Оля Харизанова, дн - становище

**Материалите по защитата са публикувани на Интернет страницата на Национална Спортна Академия „Васил Левски“ – София (<http://www.nsa.bg>) и са представени в библиотеката на същата образователната институция.**

## УВОД

Днес SPA и Wellness индустрията се превърна в глобален феномен, който генерира милиарди в световен мащаб. Значителен дял от нея заема SPA и Wellness туризма, като Европа се нарежда сред лидерите по приходи в сектора. В тази връзка правителството на България одобри дългосрочна стратегия за развитието на туризма – Хоризонт 2030. Според нея страната ни ще привлича над 12 млн. чуждестранни посетители през 2030г. (удвояване на входящия туристопоток спрямо регистрирания през 2012г.). Част от основните приоритети са свързани с увеличаване дела на специализирания нишов сегмент. (Стратегия за устойчиво развитие на туризма в България 2014-2030, 2014). С други думи тези две форми на здравен туризъм биха могли да имат съществен стратегически, социално-икономически и политически принос за бъдещото развитие на страната ни.

**Разцветът на SPA и Wellness туризма зависи от развитието на три главни стълба** - ресурси, материална база и кадри. Безспорно България притежава богата гама от **ресурси** - над 600 минерални водоизточника, морска кал, луга, българска роза, благоприятни климатични условия и др., позволяващи създаването на разнообразни продукти за лечение, превенция на заболяванията, промоция на здравето и постигане на благополучие.

В последното десетилетие, **материалната база** в България - SPA и Wellness хотелите са на високо ниво. Една от причините за това е ефективно-то актуализиране на Закона за туризма през 2013г., Наредбата за категоризация на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения през 2015г. и приемането на Наредба за условията и редът за сертифициране на "медикиъл SPA център", "SPA център", "Wellness център" или "таласотерапевтичен център".

Въвеждането на нормативи относно квалификацията на **кадрите** в центровете, е важна, но недостатъчна стъпка за устойчивото развитие на SPA и Wellness индустрията. Установяването на информационно общество, глобализацията на структурите на пазара на труда, нарастващият интерес и все по-високите изисквания на клиентите относно качеството и разнообразието на предлаганите услуги, налагат постоянно актуализиране на образователните продукти. Като сравнително нов и бързо развиващ се подотрасъл на туризма индустрия, образователният сектор в България все още не може да задоволи потребностите му и да достигне световните тенденции. В подкрепа на това можем да изложим някои аргументи.

**На първо място, предвид прогнозите, заложи в стратегия Хоризонт 2030, действащото законодателство и текущите образователни про-**

**дукти, в страната ни съществува дефицит, свързан със създаването на кадри, които реализират SPA и Wellness услуги в центровете.**

**Учебните планове и програми на бъдещите оперативни кадри в специализирания туристически сегмент, в повечето случаи не корелират максимално със съвременния социално-икономически контекст. Обучението на физиотерапевтите е ориентирано предимно към медикъл SPA сектора, изолирайки широкото поле на приложение на най-често ползваните пасивни програми за промоция на здравето, релакс и благополучие (SPA/Wellness сектора). Според Комюнике на министрите от Европейския съюз, отговарящи за професионалното обучение и образование, повечето институции правят неуспешен опит да попълнят това поле.**

**Факт е слабото използване на информационни и комуникационни технологии (ИКТ) в учебния процес като форма на обучение с електронни методически комплекси. Те дават възможност за: по-лесен достъп до образование, учене през целия живот, иновативен подход, по-високо качество и ефективност на образователното. Тези предимства са фиксирани като стратегически цели в образователната политиката на Европейския съюз (e-Learning Action plan), която намира израз в Националната стратегия за въвеждане на ИКТ в българските училища.**

**От една страна е налице социална и икономическа необходимост от увеличаване приема и/или разкриване на нови специалности и/или професии, свързани с оперативния персонал в SPA и Wellness центровете. От друга - от разработване на нови и/или осъвременяване на текущите образователни продукти в сектора, чрез иновативни учебни планове, програми и методика за диференцирано обучение, които са релевантни на потребностите на индустрията. Световна образователна политика е не само синхронизирането на обучението с очакванията и нуждите на бизнеса, но и внедряването на ИКТ в образователния процес. Това изисква непрекъснато усъвършенстване формата и съдържанието на обучението с цел успешна професионална реализация на кадрите и устойчиво развитие на туристическия сегмент.**

**В отговор потребностите, трудът предлага разработване на иновативни образователни и оценъчни продукти в документален, организационно-структурен и методически аспект. Те са проектирани по модела ADDIE, като част от електронна среда за управление и сертифициране на текущ и бъдещ оперативен персонал (с 5-то – ново, 6-то и 7-мо образователно ниво) в SPA и Wellness индустрията, съобразно нуждите на бизнеса, профила на кадрите и спецификата на дейността.**

# ГЛАВА I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧНА ПОСТАНОВКА НА ПРОБЛЕМА

Ще се спрем на кратко описание на ключови моменти от постановката на проблема, застъпено в глава първа на дисертационния труд.

## **I.1. Социално-икономически фактори за приложение на електронни продукти за обучение и сертифициране на специализирани кадри в SPA и Wellness туризма**

Тази точка има за цел да анализира социално-икономическите фактори, обуславящи разработването и въвеждането на електронни продукти за обучение и сертифициране на кадри в сферата на SPA и Wellness туризма, разглеждайки сегмента като теоретичен, законодателен, образователен и сертифициращ продукт.

### **I.1.1. SPA и Wellness туризма като теоретичен продукт**

Характеристиката на SPA и Wellness туризма като съвременен теоретичен продукт налага разкриване същността, особеностите и еволюцията на SPA и Wellness както и интегрирането им в туристическия сектор.

Посочва се, че в специализираната литература съществува разнородна интерпретацията на термина „SPA”. Част от авторите, считат че „SPA” е епоним, свързан с белгийския град Spa. (Olofsson, 2002:209-218) Други считат, че „SPA” произлиза от латинската дума „spagere” - „разпръсквам, овлажнявам, разсейвам”. (Василева, 2012:9) Трета група учени са на мнение, че „SPA” е акроним (“Sanus Per Aquam”) (Thornton & Brutscher, 2001), “Sanitas Per Aquas” (Croutier, 1992:136) със значение „здраве чрез вода”. Уточнено е, че в българския език „SPA” се възприема като чужда дума, без описание, тъй като подобно съкращение няма смисъл. А ако съществува, то съдържателният превод би следвал да бъде изписан като ЗЧВ (здраве чрез вода). Поради тази причина в дисертационния труд е ползвана аббревиатурата SPA, а не масовата СПА.

На следващо място е дефиниран термина „Wellness”, който се свързва с името на американския доктор Halbert Dunn. През 1959г. той пише за първи път за специално здравословно състояние - цялостно усещане за добро физическо здраве, в което човекът е съчетание от тяло, дух и мисъл, и зависи от средата, в която живее. (Dunn, 1959, in Mueller & Kaufmann, 2001:6). Смята се, че Wellness създава хармония на ментално, физическо, духовно и биологично ниво, която корелира с променящия се начин на живот и здравослов-

ните занимания, а не с лечение на заболявания. (Puczk & Bachvarov, 2006). По аналогични причини, налагащи ползване на термина SPA, в дисертацията сме възприели термина Wellness, а не Уелнес.

Най-разпространената дефиницията за **SPA туризъм**: „туризъм, фокусиран върху релаксацията и лечението на тялото основно чрез процедури, включващи използването на вода – минерални и термални басейни, парни бани и сауни.” (Smith & Puczkó, 2008: 85). Отчетена е разликата между т.нар. Medical SPA туризъм (балнеоложки туризъм), при който целевият пазар би следвало да са болни хора и Wellness SPA туризъм – целевият пазар е редно да са здрави хора.

**Wellness туризмът** е съвкупност от всички връзки и феномени, възникващи като резултат от предприето пътуване и пребиваване от хора в специализирани хотели, чиито главен мотив е да съхранят или да подобрят своето здраве, чрез комплексен пакет от услуги - физически упражнения, разкрасителни процедури, здравословна диета, релаксация, образователни програми със здравна тематика и др. (Mueller & Kaufmann, 2001:7)

В рамките на текста е представено още еволюционно развитие SPA и Wellness концепциите и е фиксирано „раждането“ на SPA и Wellness туризма. Акцентирано е върху богатото разнообразие от налични ресурси, модерни хотелски бази, с които България дава заявка да се превърне в „Здравницата на Европа”. Отделено е специално място на стратегия Хоризонт 2030 и приоритетите в SPA и Wellness сегмента.

**Посочено е, че е за развитието на конкурентоспособен национален специализиран туристически продукт, освен ресурси, материална база и политическа стратегия е необходима и действаща нормативна уредба, която е обект на анализ в следващата подточка.**

### **I.1.2. SPA и Wellness туризма като законодателен продукт**

Тази подточка има за задача да установи как е регламентиран SPA и Wellness туристическият сектор в Република България в контекста на установената нормативната база.

В дисертационната разработка е уточнено, че у нас SPA и Wellness туризма се регулира от три основни документа, които са анализирани.

Пояснява се, че благодарение на **актуализацията на ЗТ през 2013г.**, SPA и Wellness туристическите услуги излизат от рамката „здравен и балнеоложки туризъм”, за които нямаше определение, поясняващо същността им. Днес те се постановяват като специализирани здравно ориентирани форми на туризъм, дейности - тематично ориентирани допълнителни туристиче-

ски услуги. Съгласно същия документ е упоменато, че лицата, които имат право да ползват думите: „SPA“, „Wellness“, „балнеолечебен (медицъл SPA)“ и „таласотерапия“ в наименованието на хотелите, центровете, услугите, брошури, сайтове и др., е необходимо да притежават сертификат. С този акт се слага край на съществуващите лингвистични несъответствия.

**Наредба за категоризация на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения от 2015г.** елиминира художествените определения, които не даваха възможност за концептуална детерминираност и диференцируемост на SPA и Wellness обектите и продуктите им линии. В нея видовете специализирани хотели (балнеохотел, SPA хотел и Wellness хотел) са ясно дефинирани като хотели с прилежащи, сертифицирани по реда на наредбата по чл. 138, ал. 3 ЗТ съответно балнеолечебен, SPA и Wellness център.

Разгледана е приетата през 2016г. **Наредба за условията и редът за сертифициране на "балнеолечебен (медицъл SPA) център", "SPA център", "Wellness център" или "таласотерапевтичен център"**, която се явява норма на чл. 138, ал. 3 ЗТ от 2013г. Чрез нея за първи път в законодателството ни се въвеждат условия за центровете, в които се предоставят специализирани услуги. Посочени са минималните задължителни изисквания за получаване на сертификат за вид център. Тъй като интересите на труда пряко кореспондират с кадровото обезпечаване в сектора, изискванията към квалификация на персонала в центровете са разгледани детайлно.

**Обобщено е, че правното регулиране на SPA и Wellness туризма в България дава възможност да се поставят основите за устойчивото му развитие. Но най-голямото предизвикателство остава развитието на човешките ресурси, които предлагат на крайния продукт. В тази връзка изискванията за квалификацията на персонала в центровете не са достатъчни. Предвид нарастващия интерес и все по-високите критерии на клиентите относно качеството и разнообразието на предлаганите услуги, се налага постоянно актуализиране на образователните продукти за специализираните кадри в сектора.**

### **I.1.3. SPA и Wellness туризма като образователен и сертифициращ продукт**

Подточката касае въпроса за установяване състоянието на SPA и Wellness туризма като текущ образователен и сертифициращ продукт - до колко е релевантен на изискванията на туристическа индустрия и на съвременното образование. Проведе анализ на три равнища. На първо ниво

се анализира броя на приеманите/завършилите лица, които се обучават в институциите, произвеждащи кадри за SPA и Wellness туризма в България, съгласно нормативната уредба. На второ ниво се изследват учебните планове и програми на тези специалисти, които дават информация за изучаваните модули (респективно знания, умения и компетенции) и техния хорариум. На последно място се анализира до колко в обучението на кадрите са внедрени ИКТ като форма на обучение.

**В анализа на първо ниво** е посочено, че през учебната 2014-2015 г. приемът във висшите училища на кадри, които могат да заемат позициите управител на Wellness, SPA, Медикъл SPA и Таласотерапевтичен център, възлиза на 31 955 лица, от които 31 202 лица касаят само Wellness и SPA мениджърите. (Решение №293 от 13 май 2014г. на МОН за утвърждаване броя на приеманите студенти и докторанти във висшите училища и научните организации на Р. България през учебната 2014-2015г.)

През същата учебна година приемът на медицински и немедицински кадри с висше образование, които могат да бъдат оперативен персонал в центровете – кинезитерапевти, рехабилитатори и медицински сестри, възлиза на 1066 лица, от които само 327 са физиотерапевти. (пак там)

Немедицински специалисти, получили професионална квалификация в лицензиран център за професионално обучение (ЦПО) също могат да се реализират като кадри, които прилагат услуги в специализирания туристическия сектор. Те включват професиите изпълнител на термални процедури, здравен асистент, спортен масажист, инструктор по фитнес, козметик, маникюрист, педикюрист. Данните, които са съотнесени към професионални направления по посочените професии сочат, че през 2014г. общо 2932 лица са преминали през обучение за придобиване на степен на професионална квалификация и общо 4454 лица - по част от професия. (Статистиката на обучените лица през 2014г. на НАПОО, 2014)

**Анализът на учебните планове и програми** на управленските специалисти, установи че те в различна степен удовлетворяват най-често отделни производствени, управленски или експертни функции, които са присъщи на регулираните през май 2014г. професии SPA, Wellness и Таласо мениджър. Единствено учебните планове и програми на ОКС „Магистър“ по: „SPA култура“ на НСА - София и „Рехабилитация, морелечение, уелнес и SPA“ на МУ - Варна са залегнали дисциплини, ориентирани към едновременно удовлетворяване на споменатите три основни функции.

В разработката е упоменато, че образованието на физиотерапевтите (кинезитерапевти и рехабилитатори) в България е конкурентно на Светов-



ното. Но техните планове и програми съдържат предимно модули, свързани с дейността на Медикъл SPA и Таласотерапевтични центрове, изолирайки значително широкото поле на приложение на най-често ползваните пасивни програми за промоция на здравето, релакс и благополучие (SPA/ Wellness центровете).

Въпреки, че ЦПО провеждат базарно ориентирани курсове (масажи), според Комюнике на министрите от Европейския съюз, отговарящи за ПОО, кадрите в тях получават прекалена, често неподходяща и неактуална теоретична подготовка; слаба практическа подготовка, липса на умения за анализ и др. (Григорова, Коцева, 2012:71), с което тези институции правят неуспешен да попълнят това поле.

**Третият етап** от проучването установи, че: като официална дистанционната форма на обучение/учене в България присъства предимно в частните висши училища, в професионални направления - „Туризъм“, „Администрация и управление“ и „Икономика“ (Решение №293 от 13 май 2014г на МОН за утвърждаване броя на приеманите студенти и докторанти във висшите училища и научните организации на Р. България през учебната 2014-2015г., 2014), както и в отделни ЦПО-та, при положение, че курсистът има минимум 6 месеца трудов стаж в областта.

**Обобщено е, че на първо място съществува необходимост от разкриване на нови специалности и/или професии и/или увеличаване приема в съществуващите в институциите, произвеждащи оперативни кадри, които реализират пасивни процедури в SPA и Wellness центровете. На второ място - потребност от разработване на ново и/или осъвременяване на текущото им учебното съдържание, чрез внедряване специализирани модули, адекватни на социалната практика. На трето място потребност от по-широка интеграция на ИКТ в образователния процес като електронна форма на обучение/учене и методически комплекси. Те позволяват учене през целия живот и адекватна реакция на бързото развитие в тази област както и запазване конкурентно-способността в световен мащаб. В тази връзка в следващите две точки са анализирани теоретико-методологичните подходи и инструменти, осигуряващи ефективно управление чрез електронна среда.**

## **I.2. Теоретико-методологични подходи за управление на електронни среди за обучение/учене**

Дефинирането на теоретико-методологичните подходи за управление на електронни среди за обучение обвързва нашето проучване на първо място с

изясняване същността на понятието електронно обучение/учене и електронна среда. На второ място - с парадигмите на учене, които се явяват методологическата им платформа. На трето място - с връзката на теориите с педагогическия дизайн на електронна среда.

### **I.2.1. Подходи към дефиниране на понятията електронно обучение/учене и електронна среда**

Познаването на същността на разнообразните форми на интегриране на ИКТ в образователния процес, е съществен фактор за проектирането, организацията и управлението на ефективни учебни практики.

В разработката са коментирани двете основни форми на организиране на учебния процес – дистанционно (Distance learning) и електронно обучение/учене (e-Learning.). Направено е уточнението, че английските термини най-често в българския език се превеждат като „електронно обучение” и „дистанционно обучение“, като се измества акцента върху ученето. Поради тази причина в дисертацията се среща съчетанието „електронно/дистанционно учене/обучение”.

Цитирани са определения на различни автори за електронното и дистанционното обучение/учене. Подчертано е, че при **дистанционното обучение/учене** интеракцията (между субектите и учебното съдържание и между самите субекти) се осъществява от разстояние и не е задължително да ползва компютри, мрежи и други технологии, а при **електронното учене/обучение** - от ИКТ, технологични средства или системи и не е задължително да се осъществява от дистанция.

Разисквани са вариантите на технологична и мултимедийна реализация на електронното учене/обучение водят до появата на т.нар. компютърно базирано обучение/учене (CBT), Уеб базирано обучение/учене (Web-based learning), онлайн обучение/учене (Online learning), Виртуално обучение/учене (Virtual learning), които отразяват по различен начин феномена.

Специално внимание е обърнато на **смесеното обучение/учене (Blended learning)** като една „...по-широка форма на e-Learning, при която се получава комбинация от учене с помощта на ИКТ и такова без новите технологии.“ (Мерджанов, 2013:46-47)

Уточнени са понятията учебна среда (Learning environment) и учебна платформа. Отбелязано е, че „под **учебна среда** се разбира медийно-техническата, социално-комуникативната съдържателна (като учебен материал) среда за адаптивни процеси на обучение и учене.“ (Meder, 2006, в Мерджанов, 2013:69) Под **учебна платформа** - техническата или по-скоро

технологичната част на учебната среда, т. н. система за управление на ученето –Learning Management System (LMS). (Мерджанов, 2013:69)

**Заклучено е, че съществува огромно многообразие от форми на обучение с интегрирани ИКТ. Това затруднява тяхното осмисляне, което е важно за ефективното изследване, проектиране и разработване на образователни продукти и в частност на електронни такива. Ползването на конкретна теория за учене спомага те да бъдат обяснени. В този смисъл, в следващата подточка са анализирани накратко парадигмите на учене.**

### **I.2.2. Парадигми на учене – методологическа платформа на електронното обучение/учене и електронната среда**

Във времето са се формирали няколко парадигми на ученето, които са били съществен фактор, оказващ влияние върху използването на ИКТ в обучението.

В рамките на текста са представени същностните характеристики на **бихевиористичните и когнитивните теории за ученето, както и конструктивистките теории** с неговите течения – когнитивен конструкти-визъм и социален конструктивизъм (Duffy & Cunningham, 1996:171), като едно от най-съвременните направления в образователна философия. Те са разгледани в контекста на конкретни учебни практики, които са свързани ползването на компютри и мрежи - „програмираното обучение“, „упражняване и практикуване“ (Skinner, 1954), „учене чрез откриване“ (Bruner, 1960), подпомогнати от компютри целеви учебни среди (Computer Supported Intentional Learning Environments) и др.

**Обобщено е, че теориите за ученето отразяват и обясняват използването на ИКТ в обучението и са база за конструиране на различни софтуерни продукти и изграждане на учебно съдържание. Поради тази причина тяхната връзка с електронно учене, респективно електронна среда и част от анализа в следващата подточка.**

### **I.2.3. Връзка на парадигмите на учене с дизайна на електронно обучение/учене и електронна среда**

В подточката е акцентирано върху някои основни принципи от моделите, свързани с трите теории за ученето и конкретни начини за тяхното приложение в дизайна на електронното обучение/учене.

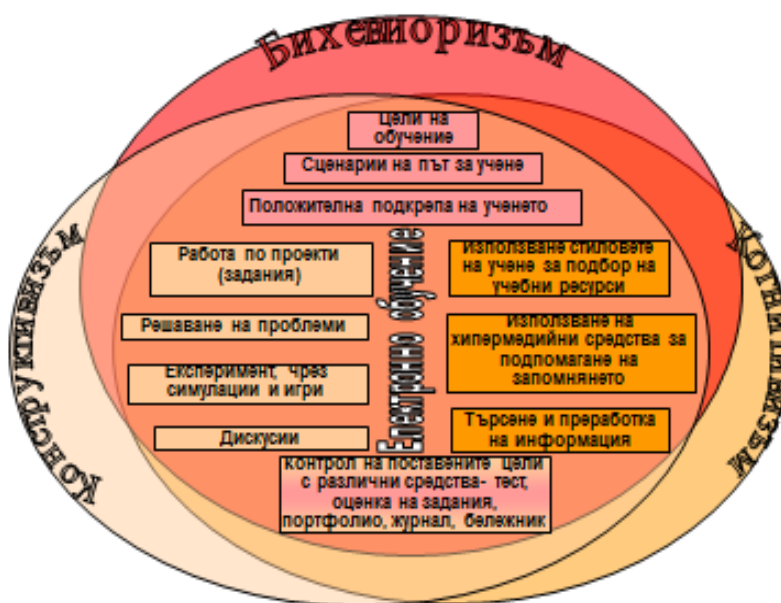
**Посочено е, че от гледна точка на електронното обучение/учене елементи на бихевиористичните модели намират разнообразно приложение в**

дизайна на електронна среда: точно дефиниране на целите на обучението и осигуряване на механизъм за тяхното измерване; използване на предварително дефинирани пътища за учене, при които обучаемият преминава през определено учебно съдържание и може да премине към следващия учебен елемент, само ако постигне конкретен резултат и използване на положителна подкрепа в компютърно базираните учебни материали. (Костов, 2013; Михайлов, 1989)

**Когнитивните теории за ученето също намират отражение в електронното обучение/учене.** Хипертекстът и хипермедията са подходящо средство за реализация на припомнянето на старите знания при въвеждането на нови такива. А детерминирането на стила на учене за всеки учащ, осигурява възможност за предоставяне на подходящите технологични средства за представяне на учебното съдържание. (Петкова, 2014:15)

Технологичните средства за комуникация (e-mail, Facebook, Messenger, Skype, системи за групово работа и др.) са предпоставка за реализиране на **конструктивистки модели** на обучение.

От направения обзор се вижда, че всеки модел има силни страни. Електронното обучение/учене позволява те да се ползват в максимална степен при изграждането на учебна среда, в зависимост от конкретните образователни нужди. На фиг.1 са обобщени основните елементи на трите теории за ученето, които могат да бъдат реализирани чрез технологичните средства за електронно обучение/учене.



**Фигура 1.** Електронно обучение/учене и теории за учене (Тупаров; Дурева, 2008)

В изложението на точката разгледахме теоретико-приложните аспекти на електронното обучение/учене, които позволяват научно осмисляне и проектиране на ефикасно и резултатно обучение, чрез електронна среда. Управлението на дизайна на електронна среда се обезпечава от различни теоретико-методологични инструменти, обект на анализ в следващата точка.

### **I.3. Теоретико-методологични инструменти за управление на електронна среда за обучение и сертифициране на специализирани кадри в SPA и Wellness туризма**

Детерминирането на теоретико-методологичните инструменти за ефективно управление на електронни среди за обучение и сертифициране на специализирани кадри в SPA и Wellness туризма изисква на първо място проучване моделите на педагогически дизайн на електронна среда. На второ - спецификата на дейността в сектора на специализираните туристически услуги и релевантността към тях. На трето място – сертифициращите стандарти и инструменти, които обезпечават качество на придобитите компетенции и улеснят разбирането на квалификациите при трансграничната мобилност.

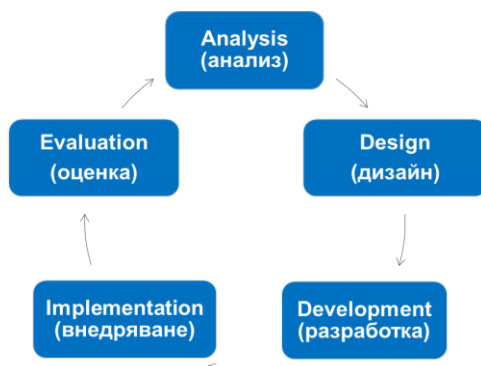
#### **I.3.1. Педагогически дизайн на електронна среда - модели**

В подточката е изяснена същностната характеристика на понятието педагогически дизайн и са анализирани моделите за описание на учебния процес в електронна среда.

Посочва се, че в специализираната литература съществуват най-разнообразни дефиниции на т.нар. **педагогическият дизайн** (instructional/ pedagogical design), който се среща се още като **образователен дизайн** (educational design), **дизайн на обучението/ученето** (learning design). Определя се като цялостен процес на анализ на потребностите и целите на обучението и разработка на система, осигуряваща предаване на знания за удовлетворяване на тези потребности. (Briggs, 1977) Поставяйки акцент върху процеса на учене, се свързва с „...теории за това как човек да научи, стратегии за прилагане на тези теории и методологии за извършване на стратегиите.“ (Horton, 2006:5)

Анализът на разгледаните модели на образователен дизайн (Goodyear, 2001; Beetham, 2004; Depover, 2000; Alonso et al., 2005 и др.) показва, че всеки притежава специфични особености, непозволяващи извеждането на рамка за дизайн на среда за електронно обучение/ учене. От друга страна компо-

нентите на всички модели могат да бъдат разбрани чрез изначалния широко разпространен обобщен модел ADDIE (Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation) (Ghirardini, 2011). В него всяка стъпка е резултат, който се подава в следващия етап. (фиг. 2) Приет е като стандарт от образователните дизайнери.



*Фигура 2. Модел на педагогически дизайн ADDIE – фази*

**Фазата на анализ** включва предварително проучване потребностите от обучение, създаване на профил на целевата група, за която е предназначен продукта и анализ на темите. **Фазата на дизайн** – дефиниране на учебни цели, последователността за реализирането им и взаимодействията между трите основни страни в процеса на обучение, определяне на методите и средствата за обучение, контрол и оценка на качеството на обучението. **Фазата на разработка** съдържа следните стъпки: разработване на учебно съдържание - материали за обучение и контрол. **Фазите на внедряване и оценяване** се свързват от една страна с имплементирането на разработените електронни образователни ресурси и осигуряване на достъп на субектите на обучението до тях. От друга - с апробиране на модела и оценка на ефективността му.

Обобщено е, че моделът на педагогически дизайн на електронна среда ADDIE представлява своеобразен етапен управленски процес за качествено усвояване на знания, умения и компетенции в затворена система от организирани структурни елементи и взаимодействия, свързани с определени образователни стандарти (в т.ч. критерии и показатели). За да се осигури практическа приложимост на модела, е необходимо да се адаптира спрямо особеностите на предметна дейност в сферата, която е обект на анализ в следващата подточка.

### **I.3.2. SPA и Wellness туризъм - специфика на дейността и модели за дизайн на електронна среда**

В разработката е посочено, че характерологичните особености на услугите в SPA и Wellness туризма включват, освен когнитивна, и различни видове моторна, манипулационна дейност и нервно-мускулна координация. Това налага известна динамика и многообразие в дизайна на електронното обучение/учене. Тъй като моделът ADDIE е възприет като стандарт за всяка една форма на обучение, в сферата на SPA и Wellness услугите, е необходимо да се анализира като интегриран модел за смесено обучение/учене – съчетание на традиционно и електронно обучение/учене. Това създава необходимост от модификация във фазите му, които са разгледани подробно в труда.

### **I.2.3. Стандарти и инструменти за сертифициране на знанията, уменията и компетенциите**

Сертифицирането (в т.ч. валидирането) на личните и професионалните компетенции на кадри с различни образователни нива се осъществява от държавни и частни образователни институции (училища, колежи, ЦПО и др.), които притежават лиценз и/или акредитация от Националната агенция за професионално образование и обучение и/или Национална агенция за оценяване и акредитация. Те издават разнообразни документи (удостоверения, свидетелства, сертификати, дипломи), доказващи притежаваните от кадрите знания, умения и компетенции.

С оглед изграждане на мостове и преодоляване на различията между страните-членки на Европейския съюз, всяка държава е задължена да разработи редица, релевантни на европейските, национални инструменти, касаещи споменатите документи. Такива са „... квалификационните рамки, гарантиращи прозрачността и разбирането на различните квалификации; кредитните системи или стандартизирани описания на конкретна квалификация в Дипломното приложение или Europass...“ (Новини събития - ECVET-ECTS: Изграждане на мостове и преодоляване на различията, 2010:5)

## **ГЛАВА II. ОБЩА И СПЕЦИАЛИЗИРАНА МЕТОДОЛОГИЯ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД**

### **II.1. ЛИМИТИРАНЕ НА ПРОБЛЕМА И РАБОТНА ХИПОТЕЗА**

#### **II.1.1. Лимитиране на проблема**

Независимо, че в темата на разработката се говори за “система за управление на кадри в SPA и Wellness туризма”, без да имаме претенции за изчерпателност, отчитаме усъвършенстването на точно определени елементи в нея, свързани с обучението и сертифицирането на професионалните им компетенции както и с контрола на качеството.

Проучването е насочено към запълване на нишата в системите за висше и професионално обучение и образование на кадри, които изпълняват процедури в Spa и Wellness центровете. От една страна тя е провокирана от липсата на адекватни на социално-икономическия контекст професии, специалности, учебни планове, съдържащи специализирани Spa и Wellness модули, поради отсъствието на изследвания на бизнес средата. От друга – с изключително слабата интеграция на ИКТ в съвременния образователен процес на тези кадри като форма на обучение и методически комплекси, поради разпространеното мнение, че спецификата на дейността не позволява приложение на електронно обучение/ учене. Това се отнася в известен смисъл само за част от учебния материал – практическото усвояване на двигателни модели и манипулационна дейност (в т.ч. работа с апатати) и касае чистата форма на този тип учене.

Като база за проектиране на образователните продукти прилагаме анализ на: потребностите от обучение на кадрите, прилагащи услуги в SPA и Wellness туристическия сектор в България, профила и мотивацията на потенциалните потребители на образователната услуга, и хоризонталната и вертикалната модулна структура за обучение на специалистите, чрез експертна оценка.

Моделите за обучение планираме и разработваме в документално, организационно-структурно и методическо отношение, чрез батарея от образователни и сертифициращи инструменти. Създаваме и адаптираме критерии за контрол на качеството на входа, в процеса и на изхода на обучението, свързани с възлови за ефективното му функциониране фактори.

Изграждаме стандарт за модулно смесено обучение/учене (съчетание на традиционно с електронно обучение/учене) на специализирани кадри в SPA



и Wellness индустрията по цикличния обобщен модел на образователен дизайн ADDIE. Последният адаптираме към изискванията на интерактивната платформа за дистанционно електронно обучение/учене на Национална Спортна Академия „Васил Левски“ – София.

Придържаме се към тенденциите за учене през целия живот. Предложените продукти (модули) са предназначени за бъдещи оперативни кадри на SPA и Wellness центровете с 5-то (ново), 6-то и 7-мо ниво и за текущ оперативен персонал. Те не влизат в конфликт и с останалите образователни политики и социално-икономически стратегии за развитие на този туристически сегмент у нас, а подпомагат ефективното им реализиране.

### **II.1.2. Работна хипотеза**

**Работната ни хипотеза** е основана на предположението, че разработването и внедряването на образователни и сертифициращи продукти за смесено обучение/учене, съобразени с нуждите на бизнеса, и адаптирани за електронна среда, ще повиши ефективността в управлението на подготовката на специализирани кадри в SPA и Wellness туризма. Очакваме това да рефлектира пряко върху качеството на услугите в SPA и Wellness обектите и развитието на нишовия туризъм в България.

## **II.2. ЦЕЛ, ЗАДАЧИ, МЕТОДИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И ОСНОВНИ ОРГАНИЧЕНИЯ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО**

### **II.2.1. Цел на изследването**

**Целта на изследването** е да се повиши ефективността на обучението на специализирани кадри за Spa и Wellness туризма, чрез разработване и адаптиране на специфични образователни и сертифициращи инструменти за електронна среда, съобразно нуждите на бизнеса, профила на кадрите и спецификата на предметната дейност.

### **II.2.2. Основни задачи на изследването**

1. Изследване социално-икономическите фактори за прилагане на електронни продукти при обучение и сертифициране на специализирани кадри в нишовия туризъм;
2. Проучване на теоретико-методологичните подходи и инструменти за управление на електронна среда за обучение/учене и сертифициране на специализиран персонал в Wellness туристическия сегмент;

3. Анализ на състоянието, нуждите от специализирано обучение в SPA и Wellness туризма, профила на кадрите и модулната структура по модела ADDIE;
4. Планиране на образователни продукти за електронно (смесено) обучение/учене и сертифициране на специализирани кадри в SPA и Wellness туризма по модела ADDIE;
5. Разработване на образователни продукти за електронно (смесено) обучение/учене и сертифициране на специализирани кадри в SPA и Wellness туризма по модела ADDIE.

### **II.2.3. Предмет, обект и субект на изследването**

**Предмет** на изследване са две групи параметри, определящи и/или регламентиращи спецификата на SPA и Wellness туризма и услугите, и на електронните продукти за обучение и сертифициране на специализирани кадри.

Първата група параметри/критерии, определящи и/или регламентиращи социално-икономическите предпоставки, обуславящи приоритетите и нуждите от разработването и въвеждането на електронни продукти за обучение и сертифициране на специализирани кадри в SPA и Wellness туризма.

Втората група параметри/критерии определящи и/или регламентиращи теоретико-методологичните подходи, инструменти, количествените и качествените особености, детерминиращи спецификата на електронно обучение/учене и на дейността на SPA и Wellness услугите в туризма, и осигуряващи ефективно управление при сертифициране на кадри.

**Обект** на изследване са: дескрипторите за концептуалната рамка на SPA и Wellness туризма и услугите във връзка с позиционирането му на туристическия пазар; нормативните документи, регулиращи SPA и Wellness туризма у нас; количествените и качествените индикатори на потребностите на професионалната и образователната среда от специализирано обучение и сертифициране в SPA и Wellness туризма и от въвеждането на електронни продукти; дескрипторите на формите на електронно обучение/учене и на метеорологическата платформа за техния дизайн; количествените и качествените образователни критерии и показатели на компонентите на моделите за педагогически дизайн; индикаторите за сертифициране на компетенциите и особеностите на предметната дейност в SPA и Wellness индустрията.

**Субект** на изследване са 207 лица (табл. 1)

**Таблица 1.**

*Разпределение на изследваните групи по периоди, задачи, дейности, методи и инструменти*

Задача	Дейност	Метод/инструмент	Бр.	Група	Период
Анализ на състоянието и нуждите от специализирано обучение в SPA и Wellness туризма по модела ADDIE	Установяване състоянието на квалификацията, компетентността и конкретните потребности от обучение на специализирани кадри, прилагащи услуги в сферата на SPA и Wellness туризма в България	Анкетна карта №1	61	Мениджъри на 4 и 5 звездни SPA и Wellness центрове/хотели в България	2014-2015г.
	Анализ на профила и желанието за включване в електронно (смесено) обучение/учене на специализирани кадри, прилагащи и имащи право да прилагат услуги в сферата на SPA и Wellness туризма	Анкетна карта №2	45	Студенти по „Кинезитерапия“, обучаващи се в ОКС „бакалавър“ на НСА “В. Левски”- София	2014-2015г.
			48	Студенти по „SPA култура, източни и аква практики“ и „SPA култура, хидро, лито и таласо практики“, обучаващи се в ОКС “магистър” на НСА “В. Левски”- София	2014-2015г.
			44	Текущи кадри, прилагащи услуги в сферата на SPA и Wellness туризма в България	2014-2015г.
	Анализ на хоризонталната и вертикалната модулна структура за електронно (смесено) обучение/учене и сертифициране на бъдещи кадри в SPA и Wellness туризма	Анкетна карта №3	9	Експерти, преподаватели в сферата на SPA и Wellness туризма	2016-2017г.

## II.2.4. Методи на изследването

В обобщен вид разработката съдържа категории научни методи за изследване, прилагани в зависимост от междинните цели:

**Методи на предварително проучване:** информационно проучване на специализирани източници; исторически метод и анализ на нормативни документи. Трите метода са използвани за решаване на задачи 1, 2 и 5.

**Методи на действието:** метод на анкетата, с оглед решаване на задачи 3 и 4; психологическо тестване за решаване на задачи 4 и 5; експертна оценка с оглед решаването на задача 3 и моделиране - за решаването на задача 4 и 5.

**Теоретико-логически методи:** метод на анализа; метод на синтеза; метод на сравнението. Тази група методи са ползвани за решаване на задачи 1, 2, 5 и при обсъждане на резултатите, формиране на изводи и препоръки.

**Математико-статистически методи:** дескриптивен анализ; графичен анализ; вариационен анализ; корелационен анализ (коефициент на контингенция на Крамер) и точен тест на Фишер.

Данните са въведени и обработени със статистическия пакет IBM SPSS Statistics 23.0. и MS Excel 2010. За ниво на значимост, при което се отхвърля нулевата хипотеза бе прието  $p < 0.05$ .

**Методическият инструментариум** е описан подробно в разработката.

## II.4. Организация

Цялостният процес по реализиране на изследователската програма и написване на труда протече в четири основни етапа, които са описани подробно в дисертационния труд.

### II.2.6. Основни ограничения на докторския труд:

- ✓ *изследване на малък брой (61) мениджъри на SPA и Wellness центрове/хотели за установяване състоянието на квалификацията, компетентността и конкретните потребности от обучение на кадри, прилагащи услуги в SPA и Wellness туризма*, поради: физически ограничения - липса на нужния изследователски екип; финансови фактори, непозволяващи провеждане на голям брой анкетни проучвания на място; отказ за участие, най-често поради опасения от изичане на вътрешна информация и неразбиране целите на изследването,
- ✓ *невъзможност за диференцирано изследване профила и желанието за включване в електронно (смесено) обучение/учене на всички видове*

***кадри, прилагащи и имащи право да прилагат услуги в SPA и Wellness туризма***, поради: технически причини – голямо разнообразие от кадри; физически ограничения - липса на голям изследователски екип; финансови причини, непозволяващи провеждане на голям брой анкетни карти на място; отказ за участие, най-често поради опасения от изтичане на вътрешна информация и неразбиране на целите на проучването,

- ✓ ***лимитиране присъствените периоди на бъдещите кадри с висше образование до 30 на сто от аудиторната заетост, предвидена в съответния учебен план***, поради нормативни ограничения.

## ГЛАВА III. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

### III.1. Анализ на актуалните нужди от специализирано обучение в SPA и Wellness туризма, профила на кадрите и модулната структура по модела ADDIE

В тази точка от дисертацията са представени последователно изследванията от фазата на анализ по модела на педагогически дизайн ADDIE, проведени в изпълнение на 3-та задача. Изпълнението на 4-та и 5-та задача е представено в следващите две точки, а изпълнението на останалите задачи (1 и 2), е подборно изложено в двете точки от глава първа.

#### III.1.1. Анализ на резултатите от изследване за установяване състоянието на квалификацията, компетентността и потребностите от обучение на специализирани кадри, прилагащи услуги в SPA и Wellness туризма в България

Моделът на образователен дизайн ADDIE започва с фаза на анализ. Първата стъпка от нея е анализ на нуждите от обучение. Основни моменти от него представяме в настоящата подточка, чрез резултати от проведено анкетно проучване (адаптация на Куртева и кол., 2013) в бизнес средата на специализираните SPA и Wellness туристически услуги.

#### *Профил на респондентите*

Извадката е представена в по-голямата си част (64% от случаите) от експерти, с **опит** в специализирания туристически сегмент между 5 и над 10 г., а в по-малка част (21,3% от случаите) - между 3 и 5 г.

Данните от изследването, сочат че 98,3% от респондентите притежават **управленски функции**, което е важен фактор в обучението на кадрите. От тях повече от половината са мениджъри на SPA и Wellness центрове (60,7% заемат тази позиция, а 9,8% от изследваните лица заемат едновременно две позиции „мениджър на SPA/Wellness център и служител, извършващ SPA/Wellness дейности). Вероятно имат най-пълна представа за дейността на персонала в тях и за компетенциите, необходими за качествено изпълнение на задълженията им.

Приблизително една втора от мениджърите са специалисти с **направления** „Икономика“ „Администрация и управление“, а останалите - с

„Обществено здраве“, „Здравни грижи“, „Медицина“, „Туризъм“ и „Спорт“. Това относително равномерно разпределение предполага, че извадката притежава знания, умения и компетенции, касаещи както управленския процес, така и човешкото здраве и благополучие.

Разглеждайки общата група на респондентите (61), установяваме, че тя се състои предимно от мениджъри на SPA и/или Wellness центрове, с професионален опит в сектора от 3 - над 10 години, половината от които специалисти по икономически и административно-управленски направления, а останалите – по специфични за SPA и Wellness сектора такива. Приемаме това разпределение за достоверно и подходящо за целите на настоящия анализ.

*Отношение на респондента към липсващите и необходимите знания, умения и професионално-личностни способности на служителя, изпълняващ конкретни процедури в SPA и Wellness центровете*

Преди да се набележат потребностите от обучение кадрите, прилага-щи услуги, в труда е идентифицирано текущото състояние на квалификацията и компетентността им.

Отговорите на въпроса за **образованието** на оперативния персонал сочат, че 62,3% от тях са специалисти, придобили професионална квалификация, чрез курс от център за професионално обучение и образование. (табл. 2) Това не ни изненадва, тъй като те често провеждат кратки пазарноориентирани курсове за бързо производство на множество кадри.

Оперативният персонал, извършващ процедури в SPA и Wellness центровете се състои от специализирани кадри с нужната квалификация и най-вероятно притежава необходимите компетенции за успешно практикуване на тази дейност.

**Таблица 2.**

*Честотно разпределение на отговорите на анкетираните на въпрос №8: „С какво образование е персоналът, който извършва SPA и/или Wellness процедури във Вашето заведение?“*

Образование	Брой	относителен дял (%)	Sp
Специалист, придобил професионална квалификация чрез курс от ЦПО	3	62,3	6,2
ОКС "бакалавър" (кинезитерапия, медицинска рехабилитация и ерготерапия)	2	37,7	6,2
ОКС "проф. бакалавър" (Рехабилитатор, Масажист – за лица с увредено зрение, Медицински козметик)	1	19,7	5,1
ОКС "магистър" (SPA култура, източни и аква практики, SPA култура, хидро, лито и таласо практики, Рехабилитация, морелечение, SPA и Wellness, Медицинска рехабилитация, кинезитерапия и балнеология)		13,1	4,3
ОКС "магистър" (кинезитерапия, медицинска рехабилитация и ерготерапия)		11,5	4,1
Друго		3,1	2,3
<b>Общо</b>	<b>9</b>	<b>147,6</b>	

***Забележка:** Сборът на процентите надхвърля 100, тъй като някои от анкетираните са посочили повече от един отговор. **Забележка:** От категорията „Друго“ един анкетиран (1,6%) е студент по кинезитерапия и един (1,6%) – с дългогодишен опит в чужбина.*

Въпреки това, според 65,6% от респондентите кандидатите за работа, които вече са част от техния екип, не са покрили очакванията им за компетентност. Анкетираните са формирали своето мнение в значителна степен (60,6%) на база „Практическо и теоретично оценяване“, а част от тях (по 18%) – на база само „Практическо оценяване“ и „Без оценяване, ако притежават необходимите сертификати и дипломи“.

**Според теоретичната и практическата оценка на мениджърите, кандидатите за работа, които са част от екипа им, не са отговаряли на очакванията за компетентност и квалификация.**

Логично, предвид неудовлетвореността на адресатите на проучването от дееспособността на новоназначения си персонал, търсят различни начини за развитието ѝ. Това не изолира възможността удовлетворените респонденти да актуализират компетенциите на тези служители. Най-предпочитаните способи за обучение на нови кадри са „Практическо обучение на място от

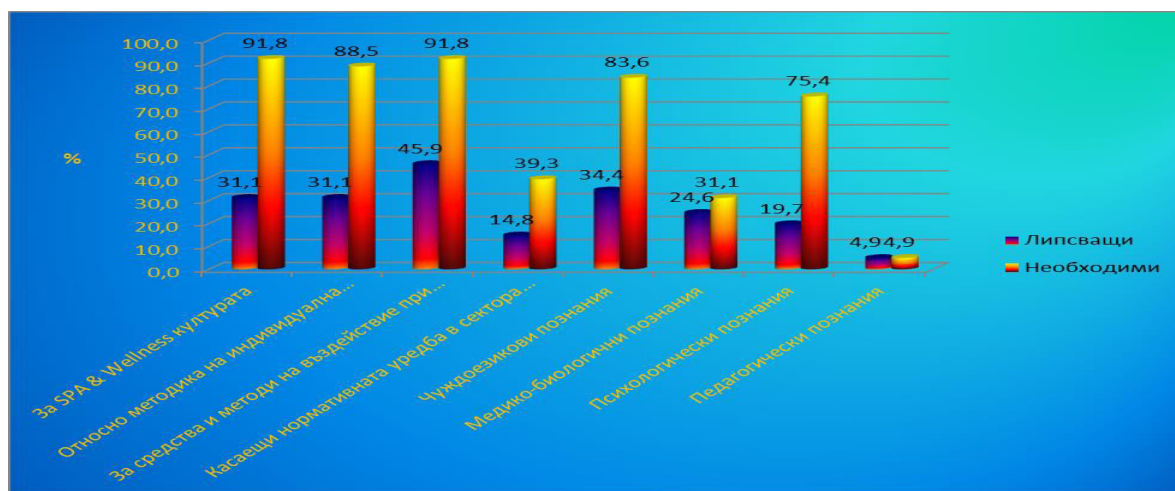


човек от персонала“ (54,1%) и чрез фирмите, чиито продукти ползват (23%). Само 13,1% прилагат вътрешни програми.

Като цяло мениджърите ползват различни пътища за обучение и развитие на новоназначения персонал като някои от тях ги комбинират. Най-често новите служители се запознават с естеството на работа на място от човек, работещ в центъра. В повечето случаи центровете нямат вътрешна програма за обучение на персонала.

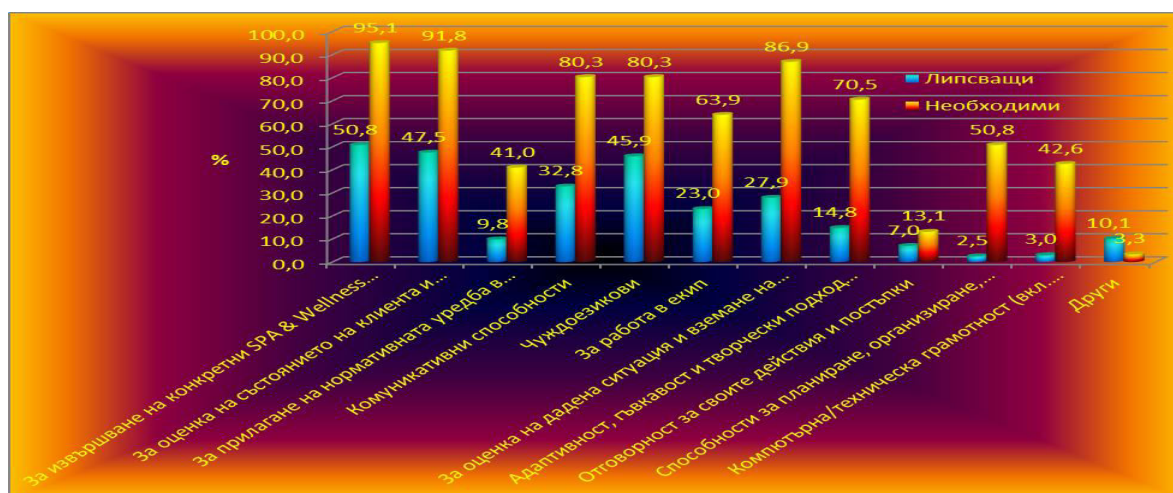
Респондентите бяха провокирани да дадат оценка относно липсващите/недостатъчно развитите знания, умения и способности у новите служители и тези, които те трябва да притежават, за да удовлетворят изискванията на клиента.

На **фиг. 3** и **фиг. 4** е показан сравнителен анализ на мнението на адресатите по посочените въпроси. От данните се вижда, че у **новопостъпилите служители** липсват/са недостатъчно развити в най-голяма степен **едни и същи основни знания, умения и способности**, които в същото време мениджърите определят най-често като **необходими** за успешното реализиране на дейността им – за SPA и Wellness културата, средствата и методите на въздействие, подборът и приложението им спрямо индивидуалните особености, комуникация, владение на езици, т.е. касаят техните основни функции.



**Забележка:** Сборът на процентите на отговорите надхвърля 100, тъй като някои от респондентите са посочили повече от един отговор.

**Фигура 3.** Сравнителен анализ на отговорите на респондентите на въпрос № 11.1: „Какви знания най-често липсват/са недостатъчно развити у новопостъпващите Ви служители?“ и въпрос № 12.1: „Какви според Вас са най-важните знания, които трябва да притежава вашия служител?“



**Забележка:** Сборът на процентите на отговорите надхвърля 100, тъй като някои от респондентите са посочили повече от един отговор.

**Забележка:** От категорията „Други“ (3,3%) -- един (1,6%) - ситуационни познания, но те се придобиват с практиката, един (1,6%) да познава спецификата на работата в SPA център.

**Забележка:** От категорията „Други“ (10,1%) - 9 бр. 14,8% липсва им опит; един (1,6%) нито едно от изброените; един (1,6%) – „Алчност - ако чуят, че някой дава повече % и веднага се местят. После се оказва, че другия дава повече, но осигурява на 4 или 2 часа или друг проблем и пак се връщат“; един (1,6%) – „При постъпването, много от тези качества липсват, но с опита и практиката се придобиват.“; 8 бр. (13,1%) - липсва им воля.

**Фигура 4.** Сравнителен анализ на отговорите на респондентите на въпрос № 11.2: „Какви умения и професионално-личностни способности липсват/са недостатъчно развити у новопостъпващите Ви служители?“ и въпрос № 12.2: „Какви според Вас са най-важните умения и професионално личностни способности, които трябва да притежава вашия служител?“

**Отношение на респондента към развитие на професионалната компетентност и конкретната потребност от нови знания на служителя, извършващ SPA и Wellness процедури**

Резултатите от проучването сочат, че според мениджърите най-предпочитани модули за обучение на новоназначените и текущите кадри попадат теми като „SPA и Wellness култура, тенденции, иновации“ (67,2%), „Класически масаж“ (57,4%), „Теми, свързани със създаването на нови методики, ритуали, в които са вплетени местната култура и налични ресурси“ (41%) „Зонотерапия“ (39,3%), „Спортен масаж“ (37,7%), „Аромамасаж“ (36,1%), „Масаж с вулканични камъни“ (34,4%), „Антицелулитен ръчен масаж и терапии“ (31,1%), „Апитерапия“, „Хавайски масаж“ (27,9%), „Индийски масаж“ (с 26%) и „Антицелулитен апаратен масаж“ (с 25%), „Чуждоезикови/Комуникативни“ (с

**21%) и „Индивидуална диагностика и подбор на подходяща за клиента процедура“ (с 20 %).**

Интересно е съвпадението на най-предпочитаните 8 теми за обучение на кадрите със 7-те най-често ползвани услуги в SPA и Wellness центровете, изключвайки от списъка безплатните услуги. Този факт ни дава основание да твърдим, че **адресатите на анкетното проучване имат базови проблеми, касаещи в една или друга степен основната дейност на оперативния персонал в SPA и Wellness центровете.**

50,8% от участниците в анкетното проучване, декларират, че обучението по тези теми е нужно да се провежда веднъж годишно, а 39,3% от респондентите посочват дори, че обучението трябва да се провежда два пъти годишно, най-често посредством специализирани семинари, вътрешни програми и във висше училище. Това означава, че **мениджърите оценяват високо необходимостта от постоянно актуализиране на компетентността на тези служители.**

Според 82% от мениджърите на SPA и Wellness центрове смесената форма на обучение (съчетание на традиционно с електронно обучение/учене) е удачна в една или друга степен за служителите им (26,2% от тях са отговорили категорично с „Да“, а 55,7% - „По-скоро да“). Предполагаме, че наличието на отрицателни и неутрални отговори (18%) се дължат на факта, че съвременните форми на обучение „прохождат“ в България и не са толкова популярни сред аудиторията.

### **III.1.2. Анализ на резултатите от проучване профила на целевите групи обучаеми и желанието им за включване в електронно (смесено) обучение/учене**

Следващата стъпка от фазата на анализ от модела ADDIE включва анализ на профила и желанието на целевите групи за включване в електронно (смесено) обучение/учене. В изложението са представени основни резултати и анализ от проведено анкетно проучване (адаптация на Shandurkova & Gigova, 2014) сред специализирани кадри, които прилагат и имат право в бъдеще да прилагат услуги в SPA и Wellness индустрията.

### ***Технологична обезпеченост***

Използването на ИКТ е иманентна характеристика на електронното обучение/учене. Последното е невъзможно да се реализира без присъствието на

съответните технологии, софтуерни продукти както и достъп до високоскоростен Интернет.

Анализът на резултатите на въпрос №7: „С кои от следните технологии разполагате?“ сочи, че всички анкетирани лица притежават собствен компютър и достъп до високоскоростен Интернет. 100% от студентите и 95,4% от кадрите в SPA и Wellness центровете разполагат и с мобилно устройство с възможности за достъп до Интернет.

Данните от проучването за **инсталираните приложения** при студентите и кадрите са представени на **фиг. 5**. Прави впечатление, че само 58,3% от SPA студентите и 36,4% от персонала притежават Adobe Reader, предвид масовото на използване на този тип файлове.



**Фигура 5.** Относителен дял на отговорите на адресатите на анкетното проучване на въпрос №8: „Кои от следните приложения са инсталирани на Вашия компютър?“

Изследваните лица разполагат с необходимата технология, софтуерни приложения (с частични изключения по отношение на Adobe Reader, чиято липса лесно може да бъде преодоляна лесно) и достъп до високоскоростен Интернет, които безспорно са важна предпоставка за успешно реализиране на електронно обучение/учене.

## **Медийна компетентност**

Наличието на определена технология и приложения у обучаемите не означава автоматично, че те са способни да работят с тях, както и обратното. Поради тази причина респондентите бяха помолени да дадат оценка относно уменията си за **работа с медии**. Обобщените резултати показват, че студентите и кадрите в една/друга степен се справят безпроблемно с решаването на основни компютърни проблеми, работят без затруднения с MS Word, Excel, аудио/видео плеър, Интернет, прилагат, свалят на файлове и др. 37,5% от магистрите и 56,8% от текущите кадри срещат препятствия при работа с PDF файлове. Трудности при архивиране и разархивиране срещат около половината от персонала.

**Целевите групи се справят в успешно с решаването на основни компютърни проблеми, умеят да работят с наличните софтуерни приложения (с малки изключения) и с Интернет.**

## **Комуникативна и социална компетентност**

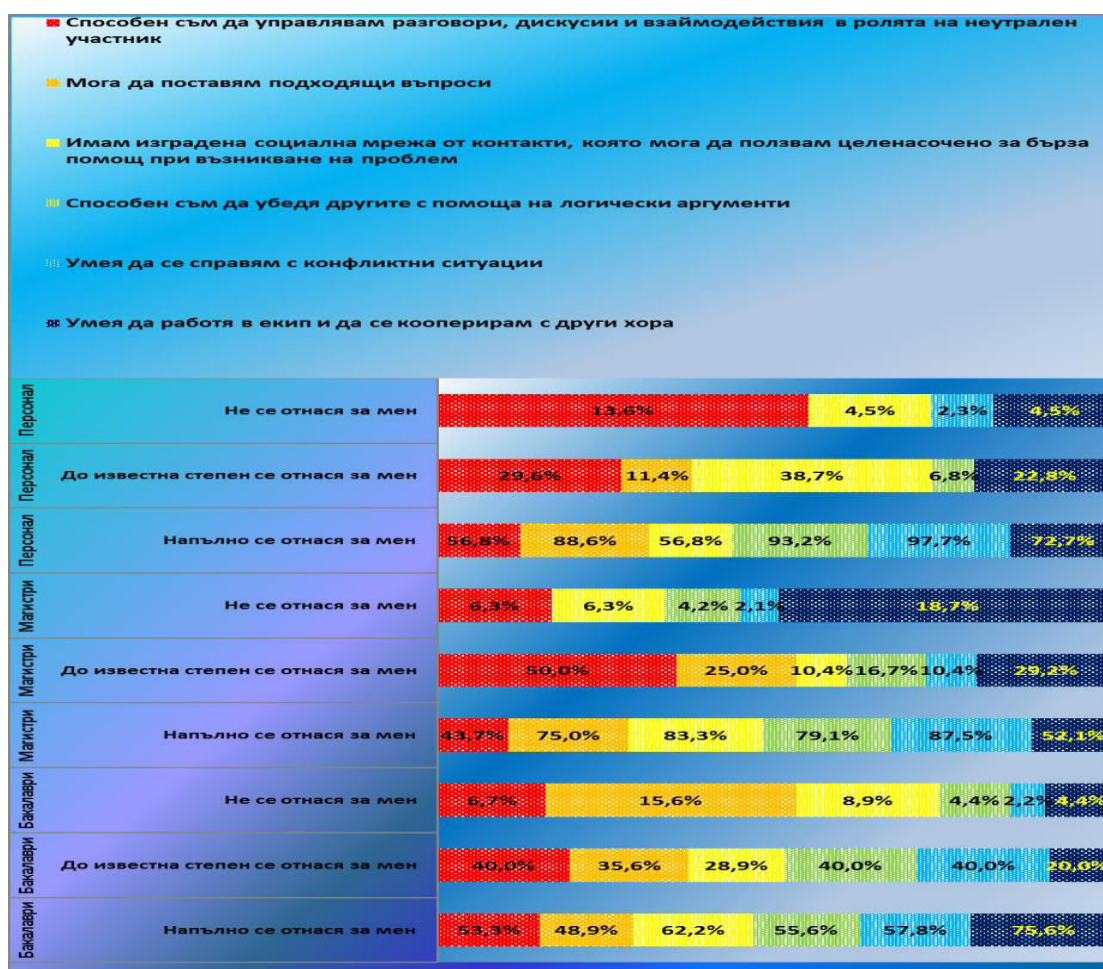
Връзката на комуникативната компетентност с електронното обучение/учене касае както функцията ѝ на средство за комуникация между субектите, така и ролята ѝ на медиатор между учебното съдържание и обучаемите. Корелира със социалната компетентност, въз основа на която се реализира социалното учене.

**Респондентите са активни Интернет потребители с навици за ползване на различни средства за комуникация, социализация и търсене на информация.** Над 77% от тях са всекидневни потребители на со-циалните мрежи (Facebook, Twitter, My Space). Между 52 и 93% от групите ползват ежедневно приложения за синхронна комуникация (Skype, ICQ, Messenger), а между 38 - 70,8% от лицата – и електронна поща за асинхронна комуникация. Това означава, че при трите групи тези средства за могат да се ползват интензивно в обучението.

Болшинството от участниците в анкетното проучване (93,3% бакалаврите, 93,7% от магистрите и 86,4% от персонала в центровете) в една/друга степен умеят да управляват дискусии, което е важно за реализирането на комуникационна ситуация. Напълно убедени в уменията си за поставяне на подходящи въпроси са 48,9% от бакалаврите, 75% от магистрите и 88,6% от кадрите. Комбинацията от реторика и находчивост присъства категорично при 55,6% от бакалаврите, 79,1% от магистрите и при



93,2% от служителите. Характерна черта на групите е безпрепятственото справяне с конфликтни ситуации, работата в екип. (фиг.6)



**Фигура 6.** Относителен дял на отговорите на адресатите на анкетното проучване на въпрос №11: „До колко следващите твърдения се отнасят за Вас?“

Като цяло респондентите притежават необходимите за целите на изследването комуникативна и социална компетентност.

### **Мотивация за включване в смесена форма на обучение/учене**

Част от компетентността за учене включва и оценката на собствената мотивация за учене, която е едно от най-важните условия за успеха на дадено обучение. В тази връзка като изключително благоприятен оценяваме факта, че само трима студенти - един бакалавър (2,2%) и двама магистри (4,2%) са отговорили, че не са мотивирани да се включат в смесена форма на обучение/учене. 55,6% от бакалаврите, 45,8% от SPA магистрите и 63,6% от

персонала, които извършва процедури в центровете са убедени, че смесената форма на обучение ще спомогне за по-успешен мениджмънт на времето им. Болшинството студенти (около 75%) и кадри (73%) харесват идеята да бъдат част от глобалното образователно пространство и предпочитат обучението им да не зависи от тяхното местоположение (77,8% от бакалаврите, 81,3% от магистрите и 90,9% от персонала в центровете са отговорили утвърдително). 62,2% от бакалаврите, 62,5% от магистрите и 47,7% от кадрите безспорно харесват работата на компютър и търсенето на информация с учебни цели в Интернет. 86,7% от бакалаврите, 91,6% от SPA магистрите и 86,4% от служителите в центровете са на мнение, че компютърните тестове в различен степен са удачна форма за оценка на теоретичните им знания.

**Целевите групи имат желание да се включат в смесена форма на обучение по SPA/Wellness модули и ценят в една или друга степен предимствата, които притежава тя, а именно: висока ефективност на време, независимост на обучението от времето и мястото на провеждането му, собствен ритъм на учене, приобщаване към глобалното образователно пространство. Те харесват работата на компютър и търсенето на информация в Интернет за надграждане на своите знания и умения.**

Предложеният вариант за смесено обучение/учене дава възможност на целевите групи да не присъстват по време на електронната част от обучението, което е удобство, в случай че живеят извън София и/или работят. В този контекст за нас бе важно да установим дали постоянното местожителство и работната заетост на анкетираните заетост влияе върху мотивацията им за включване в смесена форма на обучение/учене.

Анализът на резултатите показва, че съществува сигнификантна зависимост между постоянното местожителство на студентите и кадрите, и мотивацията им за включване в смесена форма на обучение. Тя се изразява в значимо по-голям процент на по-високо мотивираните при имащите постоянно местожителство извън София, докато живеещите в Столицата по-често са предпочитали по-слабо ангажиращия отговор „До известна степен се отнася за мен“. От коефициента на контингенция на Крамер (0,328, при  $P=0,003$ ) можем да заключим, че силата на зависимостта при бакалаврите и магистрите е умерена, а тази при персонала на центровете е изразена по сила - 0,500, при  $P=0,002$ .

Установихме, че няма статистически значима зависимост между ангажирането с работа на студентите и мотивацията им за включване в смесена форма на обучение/учене ( $P=0,835$ )

**Постоянното местожителство извън София е фактор, който определя по-голямата степен на мотивация на студентите и кадрите за включване в смесена форма на обучение/учене, докато наличието на работа при студентите не се явява такъв.**

### **III.1.3. Анализ на резултатите от експертни оценки за установяване хоризонталната и вертикалната модулна структура за електронно (смесено) обучение на бъдещи кадри в сферата на SPA и Wellness туризма**

Междинните обобщения от анализа на резултатите от предходните две анкетни проучвания послужиха като основания за реализиране на последната стъпка от фазата на анализ от модела на образователен дизайн ADDIE – анализ на темите, който е модифициран. Тъй като нуждите от обучение (целите) в сектора на специализираните туристически услуги не са изследвани диференцирано за отделните нива кадри, то обект на анализ в подточката бе детерминирането на хоризонталната и вертикалната модулна структура за електронно (смесено) обучение на различните бъдещи кадри, чрез експертна оценка.

**Всички изследвани лица са SPA и/или Wellness са специалисти - педагози във висшето и/или професионалното обучение и образование в сектора. Предполага, че са запознати както със знанията, уменията и способностите на различните нива кадри и вероятно имат изградена представа за модулите, по които те трябва да притежават компетенции.**

#### ***Профил на респондентите***

Разглеждайки общата група на респондентите (9), установяваме че се извадката се състои от SPA и/или Wellness педагози с опит като такива от 5 –над 10г. във висшето и/или професионалното обучение и образование на кадри в сектора. Изследваните лица са специалисти, които притежават ОКС „магистър“ или ОНС „доктор“, като повече от половината от тях заемат различни академични длъжности (професор, доцент, главен асистент). Ще приемем това разпределение за достоверно и подходящо за целите на анализа.

***Оценка на показатели – модули за електронно (смесено) обучение/учене на специалисти с различно образователно ниво***



Въпрос №7 от анкетата провокира експертите да изразят степента си на съгласие по петобалната система (1 - ниска, 2 - под средно ниво, 3 – средно ниво, 4 -над средно ниво и 5 - висока) с принадлежността на изведените от приложните нужди на бизнеса модули, които чрез предварително групово устно обсъждане с част от експертите, съотнесохме към различните нива специалисти (6-то ниво - ОКС „професионален бакалавър“ и „бакалавър“, 7-мо ниво - ОКС „магистър“ след „професионален бакалавър по...“ от същото професионално направление и „магистър“ след „бакалавър“ по същата специалност). **Поради изискванията за култура на качество и липсата на тясноспециализирана в сектора регулирана професия и специалност от типа SPA/Wellness терапевт с 5-то ниво - IV степен на професионална квалификация, си позволихме да изведем хоризонтална модулна структура и за такава.**

Резултатите от проучването сочат, че средните аритметични оценки на експертите за отделните модули и осреднената по петте модула за 5-то образователно ниво клони към висока. Разсейването на оценките около средната на всеки модул се движи в рамките на относителната стабилност ( $10\% \leq V \leq 30\%$ ), което е доказателство за относителната хомогенност на изследваната съвкупност по отношение мнението на участниците в нея за принадлежността на модулите към тези специалисти.

Обобщените данни от анализа на експертната група по отношение принадлежността на шестте модула към специалисти с 6-то ниво показват, че средните аритметични оценки за отделните модули и осреднената за тях клони към най-високата степен на съответствие 5 - висока. Стойностите на коефициента на вариация около средната на всеки модул в 50% от случаите е по-малък от 10%, а в останалите – между 10 и 30%, т.е. извадката е относително хомогенна.

Средните аритметични оценки на експертите за отделните модули и осреднената по седемте модула за 7-то ниво също клони към висока. Разсейването около средната на всеки модул в над в 50% от случаите е по-малък от 10%, а в останалите – между 10 и 30%, което дава основание да твърдим, че има относителната хомогенност на експертите по отношение принадлежността на модулите към тези специалисти.

**Получените клонящи към високи експертни оценки като степен на съгласие, относно принадлежността на отделните модули към бъдещи кадри с различно ниво и относителната им хомогенност спрямо средната**

аритметична, дадоха възможност за извеждане на класация със следната вертикална и хоризонталната структура:

✓ **специалисти с 5-то образователно ниво (IV-та степен на професионална квалификация):**

1. Класически масаж (по една методика) и Зонотерапия на ходила и глава (по една методика);
2. Базови антицелулитни масажки - ръчни (в т.ч. с вендузи) и апаратни (LPG и кавитация), терапии (по една методика) и Аромамасаж (с 10-те най-често ползвани етерични масла, една методика);
3. Масаж с горещи вулканични камъни (една методика).

✓ **специалисти с 6-то образователно ниво (подниво 6А –ОКС „професионален бакалавър“ и подниво 6Б – ОКС „бакалавър“):**

1. Класически масаж (няколко методики) и Зонотерапия на ходила и глава (по няколко методики);
2. Често ползвани антицелулитни масажки - ръчни (в т.ч. с вендузи лимфодренаж, апитерация) и апаратни (LPG, кавитация, радиوفرеквенция), терапии (по няколко методики);
3. Аромамасаж (с 30-те най-често ползвани етерични масла, няколко методики).

✓ **специалисти със 7-мо образователно ниво (ОКС „магистър“ след „професионален бакалавър по...“ от същото професионално направление и „магистър“ след „бакалавър“ по същата специалност)**

1. SPA и Wellness култура, иновации - разработване на пасивни български продукти в менюто на SPA и Wellness центрове;
2. Апитерация (детоксикиращ меден масаж, няколко методики), Аюрведични масажки - абхянга – широбхянга – марма – широдара (по няколко методики) и Масаж с горещи вулканични, студени мраморни и полускъпоценни камъни (няколко методики);
3. Съвременни апаратни антицелулитни масажки (по няколко методики);
4. Японски масаж – шиатсу (няколко методики) и Хавайски масаж – ломиломи (няколко методики).

## **III.2. Планиране на образователни продукти за електронно (сме-сено) обучение/учене и сертифициране на специализирани кадри в SPA и Wellness туризма по модела ADDIE**

След фазата на анализ от модела ADDIE, следва фазата на дизайн на образователни и сертифициращи продукти, която е проведена в отговор на четвърта задача от разработката.

### **III.2.1. Планиране на учебните цели и организационно – структурната им последователност на реализиране**

Първата стъпка от фазата на планиране по модела на образователен дизайн ADDIE е свързана с планиране на учебните цели и последователността на тяхното реализиране.

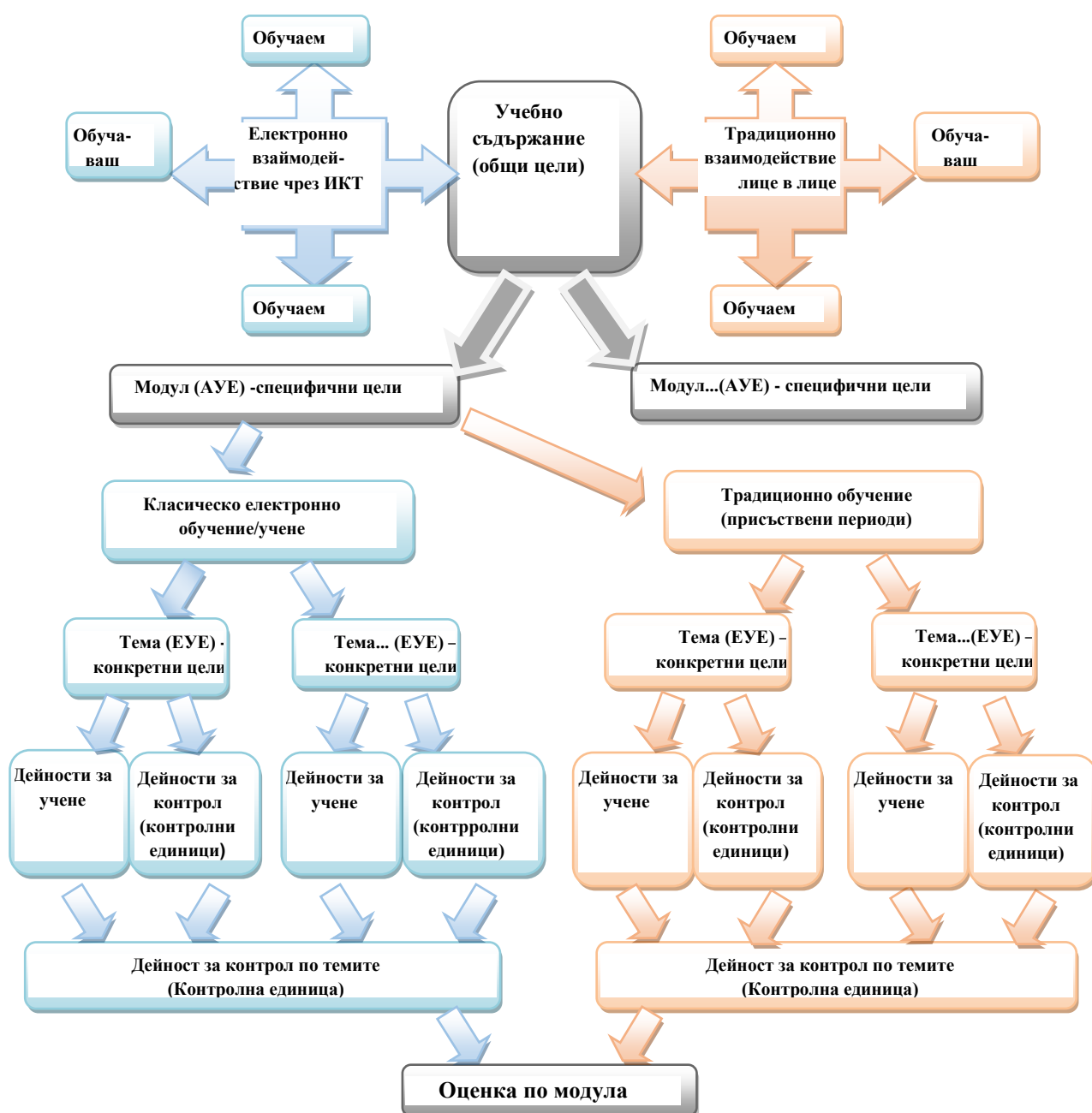
**Формулирането на учебните цели** се свързва с дефинирането на знанията, уменията и компетенциите, които трябва да демонстрират учащите в края на обучението.

Като фундамент за описание на **общите цели** на смесеното обучение/учене на SPA и Wellness специалистите използвахме: проведения анализ за установяване състоянието и конкретните потребности от обучение на оперативните кадри в SPA и Wellness туризма сред мениджърите и два образователни инструмента. Изведохме унифицирани матрици, рамкиращи теоретичните и фактологическите знания, познавателните и практическите умения, личните и професионалните компетенции, които е необходимо да притежават по специалностите различните кадри, прилагащи услуги в SPA и Wellness туризма - ниво 6 и ниво 7. **Позволихме си да изведем общи цели и за тясноспециализирана в сектора професия и специалност от типа SPA/Wellness терапевт с 5-то ниво - IV степен на професионална квалификация, на база сродната ѝ като съдържание и образователно ниво професия „спортен масажист“, специалност „спортен масаж“.**

Уповавайки се на същата база, формулираните вече общи цели и междинните обобщения от експертните оценки за установяване хоризонталната и вертикалната модулна структура за смесено обучение/учене на бъдещи кадри и класификацията на когнитивните, и психо-моторните цели в процеса на обучение по таксономията на Bloom и Dave (Anderson & all, 2000; Dave, 1970) дефинирахме обобщена условна шаблонна рамка за разработване на **специфичните цели** на обучението по даден модул за кадрите с образователни нива 5, 6 и 7 в сферата на SPA и Wellness туризма. Тя послужи за обособя-

ване на **конкретните цели** по различните теми в модулното обучение на споменатите специалисти.

**Последователността за реализиране на целите** се свързва с дизайна на съдържанието на обучението и с взаимодействията в него. В сферата на SPA и Wellness индустрията са представихме схематично (**фиг.7**), съгласно основните изисквания, свързани с обучението. (Наредба за организиране на ДФО в НСА „В. Левски“, 2015:3-6) **Пътят за учене** проектирахме като симбиоза между път със зададена статична линейна последователност от дейности и адаптивен път за учене, съобразен със стиловете на учене.



**Фигура 7.** Съдържание и взаимодействие в смесеното обучение/учене  
(адаптация на Тупаров, Дурева, 2008, в Горанова, 2012:12)

### II.2.2. Планиране на методите и средствата за учене

Следващата стъпка от фазата на дизайн по модела ADDIE включва планиране на методите и средствата за електронно (смесено) учене, които представяме в настоящата подточка.

**За определяне на ефикасни пътища за реализиране на учебните дейности в процеса на обучение**, взехме предвид: характеристиките на предпочитанията на обучаемите според класификацията за стилове на учене на Лазар и Gardner (Тупаров, Дурева, 2008:74; Дурева, 2007:7-9) и методите и средствата за електронно обучение/учене и традиционно обучение в двигателна дейност и тяхното предназначение (Ghirardini, 2011:51-53, Рачев и кол., 2004:141-148, Милева, 2012: 127-140).

В табличен вид организирахме подходящи средства и методи за смесено обучение/учене на кадрите, които са съотхмем към различните сензорни перцептуални стилове. Таблицата е условна. В случай, че учащият не желае да ползва адаптивен път на учене съобразно стила си, при реализиране на самото обучение се комбинират различни подходи, с цел едновременно ангажиране на двете форми на познавателна активност.

### III.2.3. Планиране на методите и средствата за контрол на знанията и уменията и оценка качеството и ефективността на продуктите

Последният етап от планирането по модела по ADDIE е свързан с дизайна на оценъчната стратегия - методите и средствата за контрол и за оценка на качеството и ефективността на образователния продукт.

Целите на обучението и анализът на разнообразните средства и методи за контрол, ни позволи да организираме следните средства за **формално критериално оценяване** на кадрите: електронни дидактически тестове, практически изпити и реферати. В обучението е предвидено наблюдение на учебния процес – действията (в т.ч. онлайн комуникацията) на учащите за създаване на **неформална оценка**, която да допълва формалната.

**При планирането на рефератите** като начин за оценка изследователската дееспособност на кадрите, заложихме на техния самостоятелен избор на тема в рамките на изучаваната материя.

За комплексна оценка на приложните умения, които кадрите трябва да придобият за успешна професионална реализация, при **проектирането на действени практически изпити, респективно конспекти** планирахме интегрална концепция - оценка на отделни технически похвати от методи-ка, цялостна методика, оценка подготовка на масажно помещение, пол-званите

продукти и пособия, подготовка на терапевта и клиента и наблюдение на съпътстваща комуникация.

**Дизайнът на електронните тестове** бе повлиян платения външен независим софтуерен продукт Wondershare Quiz Creator, който позволява адекватна оценка на всички планирани цели. Той може да бъде публикуван като SCROM и е съвместим с Learning Management System (LMS). Дава възможност за създаване на Flash – базирани тестове с мултимедия – видео, звук и анимация. Продуктът представя резултатът на тествания, максималния резултат, който може да се постигне в теста, както и нужният, за да бъде взет теста, дата, час, време, за което е решен теста и др. Важна опция е възможността да се разбъркват въпросите и отговорите на теста, което намалява значително вероятността за преписване. Софтуера предлага няколко типа въпроси вярно/грешно, избор от множество, множествен отговор, попълни празното, съответствие, последователност, клик, есе и кратък отговор, които наложи планирането на конспект.

С оглед създаването на действено обучение, без да имаме претенции за изчерпателност, проектирахме някои основни **критерии и индикатори (в т.ч. документооборот)** за контрол на качеството му, свързани с възлови за функционирането му фактори. Възприехме подход, който дава възможност за оценка качеството на обучението в зависимост от етапа на осъществяването му – на входа, в процеса, на изхода, разглеждайки качествените и количествените му характеристики.

**Критериите за качество на входа** описват предпоставките, които е необходимо да са налице, за да стартира дадено обучение. Концентрирахме вниманието си върху *готовността на средата за провеждане на смесено обучение/учене*. Информация за него се получава от следните показатели: наличие на необходимите учебна документация, разработени модули и подходяща функционална материална, материално-техническа и информационно-комуникационна база, които включихме в подходящи форми на документообороти.

**Критериите за процеса на обучение** описват качеството на заложените методически подходи, на реализираната дейност от втория субект (преподавателя, ментора, татора), на административното обслужване и др. Проектирахме три основни критерия: *реализация на обучението, успеваемост на обучаващите се и инфраструктура за осъществяване на електронно (смесено) обучение/учене*. Част от индикаторите за първия включват: качество на учебните ресурси и подходи; консултации с пре-

подавателите; постоянен достъп до ресурси и дейности, и др. За втория: взели подпис по модула, относителен дял на обучаемите, положили успешно изпитните изисквания по дисциплините, среден успех на обучаемите от взети реферати, тестове и изпити и др. За третия критерии показатели са: наличие на достатъчни по количество и качество материални, материално-технически и ИКТ средства, и устойчивост и интензивност на тяхното ползване.

**Критериите на изхода** от обучението са генерален измерител на качеството на образователните дейности и процеси. В този етап от обучението планирахме два критерия – *оценка на цялостния период на обучение и оценка от непреки потребители на образователната услуга*. Основните индекси са: успеваемост и продуктивност на обучението; удовлетвореност на обучаващите се от изучаваните модули и оценка от мениджъри на SPA и Wellness центрове

**Така изградената система за контрол на качеството на смесе-ното обучение/учене, дава възможност за ефективно планиране, разработване и оценяване на образователни продукти.**

### **III.3. Разработване на образователни продукти за електронно (смесено) обучение/учене и сертифициране на специализирани кадри в SPA и Wellness туризма по модела ADDIE**

След фазата на планиране по модела ADDIE, следва тази на разработка. Тя е проведена в изпълнение на пета задача от дисертационния труд и представихме в точката.

#### **III.3.1. Разработване на задължителна документация - силабус (учебен план и учебна програма)**

Първата стъпка от фазата на разработване по модела на образователен дизайн ADDIE е свързана с разработване на учебно съдържание има два аспекта - документален и организационно-структурен. В изложението по-долу е разгледан документалният (разработване на учебен план програма), а организационно-структурният – в следващата подточка.

При разработването **на учебни планове и програми** на различните кадри, освен заложените в етапа на дизайн съображения на цели на обучението, методи и средства за контрол на знанията и уменията, както и изведените шаблонни рамки за описание на специфичните и конкретните цели на обучението, използвахме и множество образователни и сертифициращи

инструменти (в т.ч. критерии, с показатели за оценка на качеството на входа на обучението):

На база техните стандарти и измерители разработихме учебни планове и програми, съдържащи задължителни/избираеми модули за обучение на лица с образователни нива 5, 6 и 7 и текущи кадри в сферата на SPA и Wellness туризма, част от които са представихме в табличен вид.

### **III.3.2. Разработване методически инструменти за обучение в електронна среда - ресурси за учене**

Разработването на учебно съдържание в организационно-структурен (в т.ч. методически) аспект се отнася до класифицирането и реализирането на конкретно съдържание в единиците, т.е. до разработване на учебни материали и е представен в настоящата подточка.

При разработването **на ресурси за учене – електронни уроци** взехме под внимание предвидените във фазата на дизайн особености и различни образователни инструменти (в т.ч. документообороти, с показатели за оценка качеството на входа и в процеса на обучението):

Подготвихме **два типа пауър пойнт презентации**. С цел мотивация, максимално удобство и бързина при работа на потребителя с учебното съдържание, единият включва въведение в различните модули, което запознава обучаващите се с дисциплината и учебния процес, а вторият - набора от теми, излагащи съдържанието на модулите. В зависимост от изискванията на институцията, те могат да бъдат предварително изнесени като лекции лице в лице пред реална аудитория, записани и впоследствие изложени като Webcasting (видео-уроци и подкаст - поточно аудио по Интернет) или представени като Webinar (уеббазиран видео/аудио семинар), или виртуална класна стая.

#### **Всяка въвеждаща презентация информира за:**

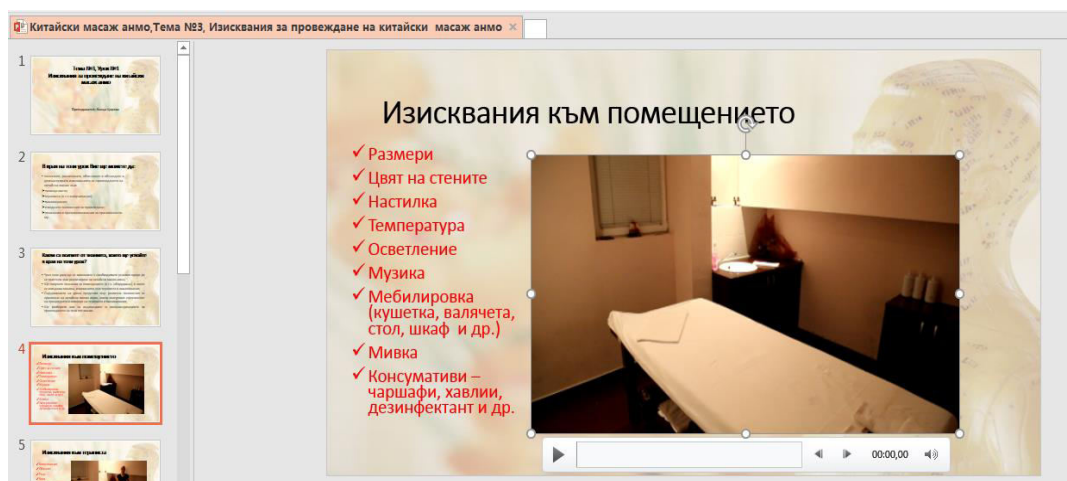
- ✓ целите на обучението по модула – показват на обучаващите се какви знания, умения и компетенции ще придобият след усвояване на материала от модула;
- ✓ учебната програма - за броя и наименованието на темите, типа на заниманията, кредитните точки, които ще получат от модула и др.;
- ✓ учебните материали – аудио-, видеолекции и хиперлинк към тях;
- ✓ начина на протичане на заниманията - линейния алгоритъм, по който протича обучението в електронните и традиционните занимания и опциите за адаптивен път за учене;



- ✓ изпитните изисквания - способите за контрол, и за начина на формиране крайната оценката по модула и конспект;
- ✓ конкретни пътища за комуникация между субектите.

**Всяка презентация от втори тип притежава три основни части:**

- ✓ въведение - описва целите на темата и обяснява конкретните ползи от това знание за специалистите;
- ✓ ядро - разгръща сърцевината на темата (текст, таблици, графики, хиперлинкове, видео от реалната работна среда и др. **(снимка 1)**);
- ✓ заключение - ключовите точки от темата и задачи за подготовка, адаптирани към различните стилове на учене на кадрите.



**Снимка 1.** Модул *Китайски масаж анмо*, Тема №3. Изисквания за провеждане на китайски масаж анмо – ядро – (специалисти с 6-то образователно ниво)

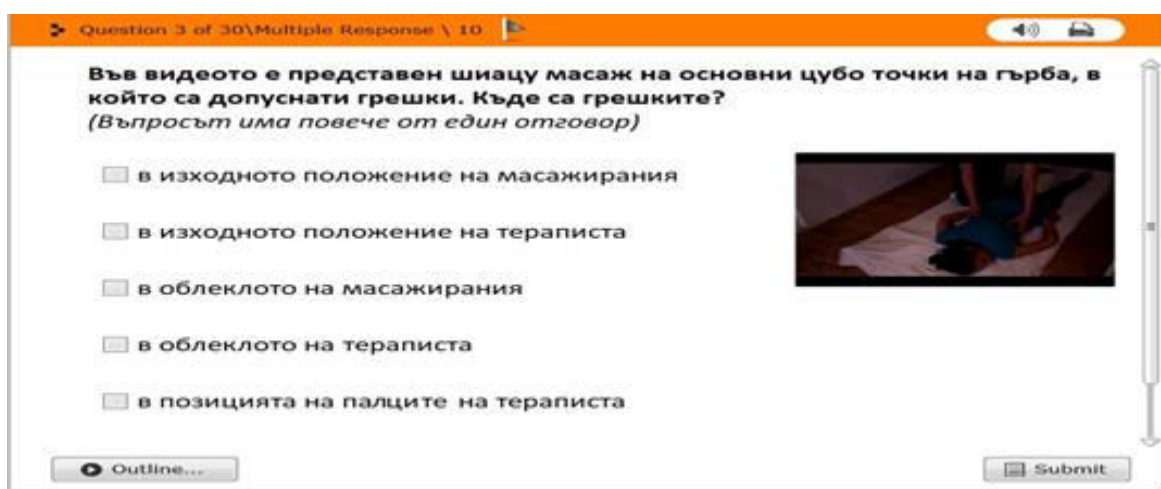
### **III.3.3. Разработване на инструменти за когнитивен контрол в електронна среда – ресурси за оценка на знанията и уменията**

Вторият етап, които се явява и последен от фазата на разработка по модела ADDIE, е свързан с изработването на ресурси за контрол на знанията, уменията и компетенциите на кадрите. В изложението са застъпени **критериалните електронни дидактически тестове**, тъй като останалите предвидени оценъчни материали (реферати и практически изпити) са описани в етапите на дизайн и на разработка.

При изработването на електронни тестове за обективна оценка на теоретичните знания и умения по модули взехме под внимание възмож-

ностите на софтуерния продукт Wondershare Quiz Creator като типологията на въпросите, според типа отговор, който се изисква от тествания и аналогични образователните инструменти, които ползвахме при разработката на ресурси за учене.

По планираните модули изработихме тестове с различни интерактивни елементи, съдържащи всички налични въпроси, съобразно типа отговор. За да улесним обучаващите се, към всеки въпрос поставихме указания за начина, по който трябва да се отговаря. (Снимка 2)



Question 3 of 30 \Multiple Response \ 10

Във видеото е представен шиацу масаж на основни цубо точки на гърба, в който са допуснати грешки. Къде са грешките?  
(Въпросът има повече от един отговор)

- ☐ в изходното положение на масажирания
- ☐ в изходното положение на терапевта
- ☐ в облеклото на масажирания
- ☐ в облеклото на терапевта
- ☐ в позицията на палците на терапевта

Outline... Submit

**Снимка 2.** Модул „Японски масаж – шиацу“ - въпрос с множествен отговор (специалисти с 7-мо образователно ниво)

## **ГЛАВА IV. ИЗВОДИ, НАУЧНИ ПРИНОСИ И ПРЕПОРЪКИ**

### **IV.1. Изводи:**

#### **1. Изследването на социално-икономическите фактори за разработването и въвеждането на електронни продукти за обучение и сертифициране на кадри в сферата на SPA и Wellness туризма, разкри редица проблеми в третия важен стълб за устойчиво развитие на подотрасъла – кадрите:**

- дефицит в производството на специалисти, които изпълняват процедури в Spa и Wellness центровете, съгласно предприетите стратегии;
- липса на качествени специалности, професии, учебни планове и програми с интегрирани Spa и Wellness модули в системите на висше и професионално обучение и образование, които отговарят на съвременния контекст;
- слабо използване на информационните и комуникационните технологии в учебния процес като форма на обучение с иманентни методически комплекси.

#### **2. Проучването на теоретико-методологичните подходи и инструменти за управление на електронна среда за обучение и сертифициране на специализиран персонал в Spa и Wellness туризма доказва, че:**

- процесът на ефективно управление на обучение в електронна среда изисква ползването на силните страни на теоретико-методологическите платформи за научно изследване и проектиране на многообразието от практики, свързани с интегрирането на информационни и комуникационни технологии в образователен контекст, респективно с дизайна на електронно обучение;
- поддържането на високи стандарти в управлението на подготовката на специализирани кадри в Spa и Wellness туризма в електронна среда се свързва с приложението на подходящ смесен модел на педагогически дизайн, кореспондиращ на образователните и сертифициращи стандарти (в т.ч. критерии и показатели за качество) и на особеностите на предметната дейност в сферата.

#### **3. Анализът на състоянието и актуалните нужди от специализирано обучение в SPA и Wellness туризма по модела ADDIE установи, че:**

- оперативният персонал, извършващ процедури в SPA и Wellness центровете в България притежава нужната квалификация, но новопостъпилите служители не отговарят на изискванията за компетентност, а

мениджърите на туристическите обекти проявяват интерес към нейното актуализиране и надграждане, чрез смесено обучение/учене по модули, корелиращи с най-често ползваните платени услуги в специализираните центрове;

- целевите групи - „бакалаври“ по Кинезитерапия“, „магистри“ по SPA култура на НСА „В. Левски“ – София и текущи кадри в SPA и Wellness центровете имат положително отношение към въвеждане на смесена форма на обучение, разполагат с необходимите технологични ресурси, медийна, социална и комуникативна компетентност и компетентност за учене, което е важна предпоставка за успешно прилагане на тази форма на обучение/учене в образователния процес;
- получените, клонящи към високи и относително хомогенни експертни оценки като степен на съгласие, относно принадлежността на изведените от бизнеса конкретни нужди от обучение към бъдещи кадри с 5-то (ново), 6-то и 7-мо ниво, позволиха определяне на вертикална и хоризонтална модулна структура за последващо класифициране на учебното съдържание на потенциалните кадри в SPA и Wellness услугите.

#### **4. Планирането на образователните продукти за електронно (смесено) обучение/учене и сертифициране на специализирани кадри в SPA и Wellness туризма по модела ADDIE, даде възможност за:**

- дефиниране и систематизиране на когнитивните и психо-моторните цели и изграждане на функционална организационно – структурна последователност на тяхното реализиране;
- проектирането на интерактивни електронни и традиционни методи и средства за учене, съобразени с характеристиките на учащите за персонализиране на обучението, съзнателно и осмислено усвояване на знания и умения, по-голяма мотивация, частична независимост на обучението от времето и мястото и др.;
- извеждане на действени електронни и традиционни методи, средства за контрол на знанията и уменията, позволяващи съпоставянето им на глобално ниво както и прогнозиране качеството на компетенциите;
- извеждане и адаптиране на образователни, сертифициращи инструменти, критерии и измерители за контрол на качеството на входа, в процеса и на изхода от обучението, които осигуряват поддържането на високи стандарти в подготовката на кадрите.

**5. Разработването на образователни продукти за електронно (смесено) обучение/учене и сертифициране на специализирани кадри в SPA и Wellness туризма по модела ADDIE позволи:**

- конструирането на учебно съдържание в документален аспект - силабус (учебен план и учебна програма);
- ефективно моделиране на учебно съдържание в методически аспект – ресурси за учене и контрол на знанията, уменията и компетенциите на профилираните специалисти.

**IV.2. Теоретични приноси:**

1. Разискван е понятийният апарат в две нови и динамични области на развитие - специализирания SPA и Wellness туристически сегмент и съвременните интерактивни форми на подпомогнато от информационните и комуникационните технологии обучение;
2. За първи път е направено задълбочено изследване на факторите в управлението на системата на SPA и Wellness туризма: теория, практика, стратегия, закон, наредба, обучение, сертифициране;
3. Систематизирано е съществуващото знание, добри практики, подходи, образователни модели и инструменти за управление на електронни среди за обучение и сертифициране и възможностите за приложението им при подготовката на кадри в сферата на SPA и Wellness туризма.

**IV.3. Научно – приложни приноси:**

1. Анализирани са нуждите от обучение на кадри, прилагащи SPA и Wellness услуги, чрез анкетно проучване сред мениджъри на 4 и 5 звездни хотели/центрове в туристическите дестинации на България, чрез идентифициране състоянието на квалификацията и компетентността на текущите кадри, пропуските между изискваното и реалното състояние, и конкретните потребности от обучение;
2. Разкрит е в детайли профилът на текущи и бъдещи кадри, прилагащи и/или имащи право да прилагат услуги в сферата на SPA и Wellness туризма (пол, възраст, постоянно местожителство, образование, комуникативна, социална, медийна компетентност, компетентност за учене, технологична обезпеченост) и желанието им за включване в електронно (смесено) обучение/учене по SPA и Wellness модули;
3. Експертно е набелязана хоризонталната и вертикалната модулна структура за електронно (смесено) обучение/учене и сертифициране на бъдещи

кадри, имащи право да прилагат услуги в сферата на SPA и Wellness туризма от преподаватели във висшето и/или професионалното обучение и образование, на база приложните нужди на бизнеса;

4. Създадени са унифицирани матрици и условни шаблони за дизайн на целите (на дадена специалност, модул, тема), съдържанието, методите, средствата и пътищата за смесено обучение/учене и контрол на SPA и Wellness текущи и бъдещи специалисти с 5-то, 6-то и 7-мо образователно ниво. Изведени са и такива за изцяло нова специалност/ професия от типа SPA/Wellness терапевт с 5 образователно ниво;
5. Разработени са документални силабуси (учебни планове и програми) и иновативни методически модели за смесено обучение/учене – интерактивни пауър пойнт презентации (електронни лекции), съобразно сензорните перцептуални стилове, както и електронни тестове с мултимедийни елементи и изпитни конспекти за контрол дееспособността на SPA и Wellness текущи и бъдещи кадри, базирайки се на приложните нужди на бизнеса и характеристиките на обучаемите;
6. Два от разработените модули, са приети от ФС КТТСА на НСА „В. Левски“- София и внедрени в магистърските програми по „SPA култура, източни и аква практики“ и „SPA култура, хидро, лито и таласо практики“;
7. Създадена е система за контрол качеството на входа, в процеса и на изхода от смесеното обучение/учене и съответни измерители, свързани с възлови за ефективното му функциониране фактори, които дават възможност за придобиване на компетенции за успешна професионална реализация на SPA и Wellness специалистите и устойчиво развитие на сектора.

#### **IV.4. Препоръки:**

1. Електронното обучение/учене може да бъде по-широко прилагано в подготовката на кадрите не само по теоретични модули, а и по практически дисциплини под формата на смесено обучение/учене, чрез необходимите подходи, педагогически, технически и ИТ екипи;
2. Регулярно в практиката да се изследват потребностите на Wellness бизнес сектора, с оглед адекватно на социало-икономическия контекст актуализиране обучението на текущи и бъдещи специалисти в сферата, които са в основата на предлагането и реализирането на продукта;
3. Да се изследва детайлно и често профила на обучаващите се (технологична обезпеченост, медийна, комуникативна, социална компетентност, компетентност за учене и др.) и електронното (смесеното) обучение/учене да се

адаптира спрямо него;

4. Предвид масовото навлизане на т.нар. Smart технологии и безспорната изпреварваща технологична обезпеченост на младите хора от дигиталното поколение, да се подготвят мобилни версии (приложения за Smart устройства) на учебни ресурси и дейности;
5. При разработването на ресурси и дейности за електронно (смесено) обучение/учене да се вземат под внимание предпочитаните стилове на учене и профила на обучаващите се, и да се предвидят и алтернативни адаптивни пътища за усвояване на учебното съдържание;
6. Да се създаде тестова батерия за проверка на изходното образователно равнище на кадрите;
7. Да се внедрят, апробират и оценят създадените дидактически модели за електронното (смесеното) обучение/учене, с цел формалното му въвеждане при подготовката на текущи и бъдещи кадри за SPA и Wellness центровете - прилежащи към туристически обекти и самостоятелно обособени.

## ПУБЛИКАЦИИ СВЪРЗАНИ С ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД:

1. Царева, Ян. (2017). Характеристики на специализирани SPA кадри, обучаващи се в ОКС “магистър“ и педагогически дизайн на електронно обучение (под печат в сп. *Спорт&Наука*)
2. Царева, Ян. (2017). Иновативен модел за обучение и сертификация на кадри в SPA и Wellness индустрията, *Иновации в Рекреативната & Wellness индустрия и нишов туризъм*, София, 20-21 Септември, стр. 19 - 26.
3. Tsareva, Y. (2017). Updating the needs of SPA and Wellness industry – didactic profile of the operative staff in charge of the treatments, *Личност, мотивация, спорт*, том 21, стр. 177-191.
4. Kutincheva P., Dimitrova, B. Tzareva, Y. (2014). The need to implement EU directives for staff sertification in SPA & Wellness & Thalassotourism, *9th FIEP European Congress, 7th International Scenific Congress "Sport, Stress, Adaptation"*, Sofia, pp. 842 – 846.
5. Tsareva, Y. (2014). Minimalization of the emotional stress by manual Wellness activities and ritualization, *9th FIEP European Congress, 7th International Scenific Congress "Sport, Stress, Adaptation"*, Sofia, pp. 768-774.



## ИНФОРМАЦИОННИ ИЗТОЧНИЦИ, ПОЛЗВАНИ В АВТОРЕФЕРАТА

### Автори на кирилица

1. Василева, М. (2012). Концептуална рамка на СПА и Уелнес туризма в България, автореферат на Дисертация, стр. 8 - 16, Retrieved June 12, 2013 from <http://rd.swu.bg/media/8767/avtoreferat.pdf>
2. Горанова, Е. (2012). Съвместно използване на авторски средства за създаване на електронно учебно съдържание, *Научни трудове на Русенския университет*, 51, (10), 12- 16
3. Григорова, А., Коцева, М. (2012). Иновативни методи на преподаване в професионалното обучение, *V-та Национална конференция „Образованието в информационното общество”*, Пловдив, стр. 71 - 80, Retrieved February 5, 2014 from <http://sci-gems.math.bas.bg/jspui/bitstream/10525/1802/1/adis-may-2012-071p-080p.pdf>
4. Дурева., Д. (2007). Теории за стиловете на учене и електронно обучение, *Национален семинар по електронно обучение*, София, стр. 7-9, Retrieved December 14, 2014 from <http://www.bvu-bg.eu/sem/sem5/Dureva.pdf>
5. Костов, К. (2013). Научното изследване във физическото възпитание, кинезитерапията и спорта: Теоритико-приложни аспекти, Благоев-град: Университетско издателство "Неофит Рилски".
6. Куртева, Г., Желева, М., Желев, Ян. (2013). Развитието на ключови умения и компетенции на персонала – предпоставка за устойчиво развитие на SPA и Wellness центровете в България, *Управление и устойчиво развитие, Лесотехнически университет*, Retrieved December 19, 2015 from [http://oldweb.ltu.bg/jmsd/files/articles/41/41-07\\_G\\_Kurteva\\_Monova-Zheleva\\_Zhelev.pdf](http://oldweb.ltu.bg/jmsd/files/articles/41/41-07_G_Kurteva_Monova-Zheleva_Zhelev.pdf) (accessed 20 August 2017)
7. Мерджанов, И. (2013) E-CAPUS. Съвременни форми на електронно обучение в академична среда, Варна: СТЕНО, стр. 46 – 99.
8. Милева, Е. (2012). Педагогика на физическото възпитание и спорта, София: Авангард Прима, стр. 127-140.
9. Михайлов, В. (1989). Проучване на възможностите за приложение на компютърната техника в обучението и проверката на знанията на студентите по физиология. - В: Научни трудове на ВИФ, т. 29, кн. 3
10. Петкова. Д. (2014). Електронно обучение в подготовката на спортни педагози, Дисертация, НСА "В. Левски"

11. Рачев, Крум и кол. (2004). Теория и методика на физическото възпитание: Общи основи на физическото възпитание, Учебник за студентите от НСА, четвърто допълнено и преработено издание, София: НСА-ПРЕС, стр. 141-148
12. Тупаров, Г., Дурева Д. (2008). Електронно обучение: Технологии и модели, Благоевград: Университетско издателство “Неофит Рилски”

#### **Автори на латиница**

13. Alonso, F., López, G., Manrique, D., & Viñes, J. M. (2005). An instructional model for web-based e-learning education with a blended learning process approach, *Journal of Educational Technology*, 36 (2), 217–235.
14. Anderson, L. W., Krathwohl, D. R., Airasian, P. W., Cruikshank, K. A., Mayer, R. E., Pintrich, P. R., Rath, J., & Wittrock, M. C. A. (2000). *Taxonomy for Learning, Teaching, and Assessing*.
15. Beetham, H. (2004). Review: developing e-learning models for the JISC Practitioner communities, Retrieved December 25, 2014 from <http://www.jisc.ac.uk>.
16. Briggs, L. J. (1977). Englewood Cliffs, New York: Educational Technology Publications
17. Bruner, J. (1960). *The process of education*. Cambridge. Mass.: Harvard University Press
18. Croutier, A. L. (1992). *Taking the waters: Spirit, art, sensuality*. New York: Abbeville Publishing Group, p.136
19. Dave, R. H. (1970). Psychomotor Levels. In R. J. Armstrong (Ed.), *Developing and writing behavioral objectives*. Tucson, Arizona: Educational Innovators Press.
20. Depover, C., Quintin, J-J., & De Lièvre, B. (2000). La conception des environnements d'apprentissage: De la théorie à la pratique/de la pratique à la théorie. *Apprentissage des Langues et Systèmes d'information et de Communication*, 3 (1), 17 – 30.
21. Duffy, T., Cunningham, D. (1996). Constructivism: Implications for the design and delivery of instructions. In: Jonassen, D. (Ed.) *Handbook of Research for Educational Communications and Technology*. New York, pp. 171 – 177
22. Ghirardini, B. (2011). *E-learning methodologies: A guide for designing and developing e-learning courses*, Rome: Food and Agriculture Organization of

- the United Nations, Retrieved October 27, 2014 from <http://www.fao.org/docrep/015/i2516e/i2516e.pdf>
23. Goodyear, P. (2001). Effective networked learning in higher education: notes and guidelines (JCLAT). Lancaster
  24. Horton, W. (2006). E-Learning by Design, San Francisco: Pfeiffer, p. 5
  25. Mueller, H., Lanz Kaufmann, E. (2001). Wellness Tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry. *Journal of Vacation Marketing*, 7, (1), 5-17
  26. Olofsson, Am. (2002). Makten över etymologin - Några fallstudier, (Swedish), s. 209-218, Retrieved June 12, 2013 from <http://www.faktoider.nu/pdf/humdagar2002.pdf>
  27. Puczko, L., Bachvarov, M. (2006). Spa, Bath, Thermae: What's Behind the Labels?, *Tourism Recreation Research*, 31, (1), 83-91.
  28. Shandurkova S., Gigova., V. (2014). The Resource Availability and Attitude of the National Sports Academy Master's Degree Students Towards Implementation of Distance Education, *7th International Scientific Congress "Sport, Stress, Adaptation"*, Sofia, p. 899
  29. Skinner, B.F., (1954). The science Of Learning and the Art of Teaching, *Harvard Educational Review*, 24, 87-97
  30. Smith M., Puczko L. (2008). Health and wellness tourism, Oxford: Butterworth-Heinemann, p. 85
  31. Thornton, F ., Brutscher, H. (2001). What is a Spa? Historical Background and Modern Influences. *Spafinder Magazine*, Retrieved August 19, 2015 from <http://www.spafinder.com>

### **Интернет източници**

32. Закон за туризма, в сила от 26.03.2013 г., Министерство на регионалното развитие и транспорта, Retrieved June 20, 2013 from <http://www.mrrb.government.bg/docs/66109331c92d05527d1f029a277f1b31.doc>
33. Наредба за организиране на дистанционна форма на обучение в НСА „В. Левски“ от 2015г., Национална Спортна Академия, стр. 3-6, Retrieved February 15, 2016 from <http://www.nsa.bg/bg/page,1864>
34. Наредба за условията и редът за сертифициране на "балнеолечебен център""SPA център", "Wellness център" или "таласотерапевтичен център", в сила от 29.01.2016г., Министерство на туризма, Retrieved February 2, 2016 from [www.tourism.government.bg/.../naredbi/naredba-za-usloviyata-i-reda-za-sertificirane-...](http://www.tourism.government.bg/.../naredbi/naredba-za-usloviyata-i-reda-za-sertificirane-...)

35. Наредбата за категоризация на СП, МН и ЗХР, в сила от 17.08. 2015г. , Министерство на туризма, Retrieved November 29, 2015 from [http://www.tourism.government.bg/sites/tourism.government.bg/files/uploads/maya/naredba\\_za\\_kategorizatzia\\_na\\_mn\\_zhr\\_25.08.2015.pdf](http://www.tourism.government.bg/sites/tourism.government.bg/files/uploads/maya/naredba_za_kategorizatzia_na_mn_zhr_25.08.2015.pdf)
36. Новини и събития - ECVET-ECTS: Изграждане на мостове и преодоляване на различията, Център за развитие на човешките ресурси. Методическо ръководство, разработено в рамките на проекта BE-TWIN, Проект №147825-LLP-1-2008-FR-ECVET, стр.5, Retrieved January 27, 2013 from [http://old.hrdc.bg/fce/001/html/001\\_0207\\_2\\_.html](http://old.hrdc.bg/fce/001/html/001_0207_2_.html)
37. Решение № 293 от 13 май 2014 година за утвърждаване броя на приеманите студенти и докторанти във висшите училища и научните организации на Република България през учебната 2014-2015 година, Министерство на образованието и науката, Retrieved December 9, 2016 from [www.mon.bg/?h=downloadFile&fileId=5803](http://www.mon.bg/?h=downloadFile&fileId=5803)
38. Статистиката на обучените лица през 2014г., Националната агенция за професионално образование и обучение, Retrieved December 9, 2016 from <http://www.navet.government.bg/bg/statistika-na-obuchenite-litsa/>
39. Стратегия за устойчиво развитие на туризма в България 2014-2030, приета на 04.06.2014 г., Министерски съвет, Портал за обществени консултации, стр. 5, Retrieved October 19, 2015 from <http://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?Id=902>