

ИЗСЛЕДВАНЕ СИТУАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ НА ЧОВЕШКИЯ ФАКТОР В ОРГАНИЗАЦИЯТА

Снежина Захариева Иванова¹

Резюме: Индивидуалното поведение на човешкия фактор в ситуация е функция на характеристиките на личността, организацията и особеностите на ситуацията. От значение за организациите е, диагностиката на тези параметри да се осъществява бързо и достоверно. След изследване на редица феномени, описващи поведението на човек в ситуация, се откриха два – локализация на контрола и привързаността на индивида към организацията, даващи възможност на мениджърите сами да отчитат организационната среда и да прогнозират вероятностното поведение. При измерване на двата конструкта във фирми от сектор „Корабостроене и кораборемонт“ във Варненска област се потвърди, че имат добър прогностичен характер за ситуационното поведение на човешкия фактор в организацията.

Ключови думи: ситуационно поведение, локализация на контрола, привързаност към организацията.

JEL: L2.

Увод

Управлението на човешкия фактор в организацията може да се сведе до управление поведението на хората в нея. В кризисна ситуация индивидуалното поведение е функция на характеристиките на

¹ Център по управление и предприемачество – Варна.

ИЗСЛЕДВАНЕ СИТУАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ НА ЧОВЕШКИЯ ...

личността, състоянието на организацията и особеностите на ситуацията (Ross, 1977; Росс, 1999; Коул, 2000; Хьюстон М., 2001; Андреева, 2007; Курчанов, 2012). За да се отчитат те достоверно и своевременно, трябва да се конкретизират измерваеми параметри.

Целта на настоящия материал е да се изследват някои от факторите, влияещи върху *ситуационното поведение на индивида в рамките на организацията*, и да се *изведат измерваеми параметри*, чрез които *то да се прогнозира и да се управлява*.

При изследване² на редица феномени, описващи човешкото поведение в кризисна за организацията ситуация, се откриоха *локализацията на контрола и привързаността на индивида към организацията*. Утвърдени в организационната психология методи за измерване на тези конструкти³ дават възможност на мениджърите, самостоятелно да отчитат и прогнозираят вероятностното ситуационно поведение на човешкия фактор и в конкретна организационна среда и определена ситуация.

В изследване, проведено в предприятия с дейност корабостроене и кораборемонт във Варненска област, бе използван комплект от подобрени методи за обработка на данни, отчитащи ситуационното поведение на работещите, техни личностни параметри и взаимоотношението им с организацията, в която работят. Получените от измерването резултати имат прогностичен характер за личностните параметри и вероятностното ситуационно поведение на човешкия фактор. Установи се, че най-бързо, с най-малък разход на време и аналитична дейност се работи с метода за оценка на локализацията на контрола.

* * *

Кризите в обществото и икономиката влияят върху организациите и управлението им. Управленската наука следва развитието на

² Изследването е част от проучване във връзка с дисертационен труд на автора „Кризисно управление и ситуационно поведение на човешкия фактор“.

³ Метод за оценка на локализацията на контрола с автори Ангел Величков и Мария Радославова; Метод за измерване на привързаността на индивида към организацията с автор Мария Радославова.

обществено-икономическите отношения. Кризисното управление на организацията включва идентифициране, анализ и определяне на критичните параметри, предвиждане на песимистични сценарии, мониторинг, моделиране на риска и осигуряване на ресурси, технологии и човешки фактор с колективна квалификация за справяне.

Търсейки възможности за адекватно управление на човешкия фактор в организацията при кризисна ситуация, изследваме структурата на личността и нейното ситуационно поведение. Ефективността и ефикасността на организацията освен чрез икономически показатели, се определя и чрез психофизиологичната цена, която индивидът плаща при изпълнение на трудовата си дейност (Стоянов, 2011). Това *налага създаване на концепция* за анализ на ситуационното поведение на човешкия фактор в кризисен за организацията момент.



Фигура 1. Анализ на ситуационното поведение на човешкия фактор в организацията в кризисен момент

ИЗСЛЕДВАНЕ СИТУАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ НА ЧОВЕШКИЯ ...

За изясняване на ситуационното поведение на човешкия фактор е необходимо да се изследва неговата социално-психологическа същност, параметрите, които определят ситуацията като критична, и взаимовръзката между човека и ситуацията в рамките на организацията.

За диагностика и прогноза на поведението на човешкия фактор чрез социално-психологичен анализ на *индивида* и взаимоотношенията му са изведени някои значими психологични феномени: личностни черти; филогенетични признаци; средата и влиянието ѝ както върху ученето и възприемането на информация, така и върху социалната структура на личността; нагласи, атрибуция, Аз-образ, мотивация и емоция, поведенческа причинност, комуникационна и емоционална компетентности, стратегии за справяне в кризисна ситуация.

Като *личностни* детерминанти считаме за особено значими личностната характеристика на индивида, компетентност, професионален и жизнен опит, емоционална интелигентност, социокултурните влияния, комуникационните умения, умения за вземане на решения при дефицит на информация и време.

Като *ситуационни фактори* се открииха времеви дефицит, стресорите от околната среда – респективно организационната; и когнитивната оценка на индивида за ситуацията. Ситуационното поведение на човешкия фактор може в определени граници да се познава и прогнозира, когато се отнася до конкретен (познат) индивид в конкретна (позната) ситуация. При непознат индивид и непозната ситуация предвидимостта намалява.

В организационна среда човешкият фактор осъществява трудово поведение. „Търсенето на връзка между мотивите за труд и локус на контрола обогатява представите за мотивацията като теория и практика. Това допринася за личната и организационна ефективност“ (Емилова, 2012). Чрез оценяване на локализацията на контрола на индивида можем да прогнозираме в определени граници мотивацията му за труд и трудовото му поведение в организацията, съответно личната и организационната ефективност на човешкия фактор.

За *проверка на концепцията* за анализ на ситуационното поведение на човешкия фактор в контекста на кризисно управление на

организацията са търсени конструкти на личността и параметри на организационната среда със значително влияние. При избора им са отчетени: възможността, резултатите от анализа да се ползват директно от мениджърите в организацията, а не само от експерти психолози; да описват поне два от трите фактора – личността, организационната среда, ситуационните особености; да са измерими с валидизирани за спецификата на българската народопсихология методи; малко време за обработка. Като такива се **открояват локализацията на контрола и привързаността на индивида към организацията.**

1. Локализацията на контрола е конструкт, въведен от Rotter (1966), за описване на генерализираните очаквания на индивида за източниците на причинност между собственото поведение и получаваните от личността резултати. Според Джулиян Ротър (1966) има две противоположни очаквания за връзката между собственото поведение и резултатите. Първото очакване – вътрешен локус на контрола – е обобщено очакване, получаваните резултати, и положителни и отрицателни, да се възприемат като производни от собствените действия, т.е. подлежат на личен, вътрешен контрол. Второто очакване – така нареченият външен локус на контрола е тенденция на индивида да се възприема като зависим от външни фактори, които не се поддават на личен контрол (Корсини, 1998). Оценката на локализацията на контрола има висока стойност за определяне на Аз-идентификацията на индивида и би могла да се използва за насока при самоусъвършенстване и себеактуализация на човешкия фактор, особено от ръководството на организациите (Радославова & Величков, 2005, с.21).

Оригиналният тест на Ротър съдържа 29 двойки алтернативни съждения и оценява индивидуалните различия в локализацията на контрола. Ние ползваме валидизиран от А. Величков и М. Радославова за български условия тест, който има 20 двойки съждения, 5 от тях са формулирани, с цел да скрият истинското съдържание на измервания конструкт. „Проведени са хиляди изследвания, които доказаха предиктивната и обяснителна сила на конструкта (Величков, 2001; Радославова & Величков, 2005 с.21)“, съобщават авторите на метода и особено значимостта му при изучаване на различни аспекти от регулацията на индивидуалното поведение. Надеждността на въпросника е проверена

ИЗСЛЕДВАНЕ СИТУАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ НА ЧОВЕШКИЯ ...

върху хетерогенна извадка от 801 човека. Коефициентът α на Кронбах за консистентна надеждност е 0,67. „За проверка на устойчивостта на теста (тест-ретест надеждност) е проведено двукратно тестиране в извадка от 18 студенти за интервал от 35 дни. Полученият коефициент на устойчивост е 0,86 (Радославова & Величков, 2005) с.22“. Резултатите, получени от авторите на валидизирания тест, дават основание да се приеме, че методът *измерва устойчива особеност на личността*. С него може да се получат данни и да се формулират хипотези за особеностите и проявата и на други личностни черти (мотивация за постижение, скала за лъжа, екстраверсия, невротизицизъм, психотизицизъм). Нормите за разделяне на лицата на интернали и екстернали са съответно – до 7 точки – показател за вътрешен локус на контрола, а от 8 и повече – за външен локус на контрола, като няма различия по пол (Величков & Радославова, 2005, с. 21-26). Следователно методът е достатъчно надежден за измерване на генерализираните очаквания за източниците на причинност за получаваните от индивида резултати.

2. Организационните условия и характеристиките на задачите влияят върху компонентите на комплексната трудова нагласа и привързаността на индивида към организацията. Чрез диагностицирането им за целите на организационното консултиране могат да се определят важни насоки на организационната политика, решаване на конкретни проблеми или реагиране на общи неблагоприятни събития и тенденции. Конкретни индикатори на привързаността са лоялност на индивида, ангажираност на неговото внимание и усърдно изпълнение на организационната роля. Тази трудова нагласа е свързана, както с ценностите на индивида като *стабилни личностни структури*, така и с възприеманите *източници на власт на ръководещите* в службата, *типа организационна култура* и с *удовлетвореността* от различни аспекти на *трудовата среда*. Обект на емпирични проучвания са когнитивен, афективен и поведенчески компоненти. **Методът** (Величков & Радославова, 2005) **за измерване на привързаността на индивида към организацията** операционализира трите компоненти по следния начин:

Скала „Лична важност на успеха на организацията“ – твърдения, които описват усещането на индивида, че неговото поведение влияе съществено върху функционирането и резултатите на системата.

Емоционална и органична цялост на индивида със системата. Тази скала съдържа 9 твърдения, изразяващи погълнатост на вниманието на индивида с личния принос за постигане на организационните цели и на емоционална сензитивност към нейното състояние.

Позитивен обмен с организацията. Скалата включва 5 твърдения, които описват отношения на взаимно даване и получаване от индивида и системата и желание за запазване на този взаимен обмен.

Всеотдайност. В тази скала има 5 твърдения, които отразяват готовност на работещия да извършва действия за благо на организация, дори с риск да изчерпва собствените си ресурси.

Работещият описва колко често възникват у него разнообразни преживявания, впечатления и мисли в процеса на работата чрез петстепенна скала с отговори от 1– никога до 5 –почти ежедневно. Психометричните показатели на въпросника върху измерване на привързаността към организацията са проверени на 202 служители от различни направления на дейност, заемани длъжности и стаж на работното място в една и съща организация. Коефициентът на консистентност (Величков & Радославова, 2005, стр. 106) на целия метод е висока $\alpha=0,89$. Следователно методът е достатъчно надежден за измерване на привързаността към организацията.

3. Апробацията е извършена във фирми с основна дейност корабостроене и кораборемонт, намиращи се във Варненска област.

Производственият процес е последователност от ситуации, необходимост от вземане на решения при неопределеност и времеви дефицит. Често дейността изисква колективна квалификация. Предвид спецификата на кораба, като сложно техническо съоръжение, дейностите се извършват при спазване на допълнителни правила и изисквания, регламентирани от класификационни организации, които осъществяват стриктни проверки и технически надзор. Кадрите в сектора са конвертируеми.

ИЗСЛЕДВАНЕ СИТУАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ НА ЧОВЕШКИЯ ...

Емпиричната проверка е направена по посока измерване на влиянието на индивидуалните особености върху оценките за организационната среда (лична важност, емоционална съпричастност, идентификация с организацията, позитивен обмен, всеотдайност) и избор на стратегии за справяне. Извадките са изместени от стандартното нормално разпределение⁴. Някои от фирмите са малки, за да се получат данни във всички сегментирани групи.

Допускаме, че, ако в организацията се проведе обучение на мениджъри и работници в комуникационни умения (Герчева, 2010, с.23; Арънсън, 1984; Гарднър, 2014) и умения за разпознаване и контрол на емоциите (Голман, 2011), ще се повиши привързаността към организацията; локусът на контрола ще се приближи към средните стойности за дължността; ще се увеличат ползваните стратегии за справяне в ситуация (Стоянов, 2011).

Използван е методът *корелационен анализ* за обработка на информацията. Обработката е извършена със статистическия софтуер на Excel 2010.

4. Изследвана съвкупност и процедура на събиране на емпиричната информация

В извадката са включени 43 служители и работници от 6 организации. За набиране на информацията е използвана анкета. Организациите са подбрани – от малки фирми с 2-3 души, до средно големи – с 45-ма души персонал. Служителите са разделени в 5 групи според дължността си: мениджър, оператор на машина, служител от фронт офис, технически сътрудник, работник. Раздадени са 65 анкети. Върнати са обратно 43.

Социометрични резултати за изследваните лица

Делът на мениджърите на възраст от 50 до 60 години е 45% от мениджърите. Това се обяснява с нарастването на опит и умения заедно с възрастта, придобиването на лидерски качества и стремеж към предприемачество.

⁴ При валидизираните модели разпределението на получените резултати е групирано около средна стойност – разпределение на Гаус.

Разпределение на изследваната съвкупност по длъжност и оценка на психоклимата в организацията



Фигура 2. Математическото очакване на фактор „оценка на психоклимата“

На Фигура 2 са представени средните стойности на признака оценка на психоклимата в организацията във взаимосвързка със заеманата длъжност от индивида. Резултатите се движат между 3 (неутрален) и 5 (положителен), като средната стойност за извадката е 4,07. Работещите при трудни условия създават по-скоро добър организационен психоклимат, със социална подкрепа и общуване, не само по-служебни поводи, а и на лична основа, с нови приятелства, семейни контакти и др.

В рамките на проучването бе оценено генерализираното очакване за източниците на причинност за получаваните от индивида резултати (локализация на контрола, което за краткост ще наричаме локус), измерена бе привързаността на индивида към организацията, както и стойностите на значими параметри. Получените резултати, обработени статистически чрез софтуерния пакет Microsoft Excel, показва корелационни зависимости, отразени в Таблица 1.

ИЗСЛЕДВАНЕ СИТУАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ НА ЧОВЕШКИЯ ...

Таблица 1.
Корелации между отчетени параметри

	локус	длъжност	привързаност	Оценка на психоклимата
образование	0,4133	0,5814	-0,3836	-0,3895
пол	x	-0,101	0,1323	0,17456
семеино положение	0,1246	0,2027	-0,0439	-0,0039
брой деца	0,1659	-0,01	-0,0027	0,05473
длъжност	0,4129	x	-0,4003	-0,0593
стаж във фирмата	0,246	0,0126	0,01624	0,29637
общ стаж	0,0239	-0,226	0,29333	0,26604
оценка на психоклимата	-0,2894	-0,059	0,44479	x
локус на контрола	x	0,4129	-0,3987	-0,2894
привързаност към организацията	-0,3987	-0,4	x	0,44479
лична важност	-0,1974	-0,376	0,79294	0,23731
емоционална съпричастност	-0,345	-0,251	0,90266	0,45167
идентификация	-0,3905	-0,427	0,90011	0,5103
позитивен обмен	-0,3611	-0,184	0,88275	0,32856
всеотдайност	-0,4381	-0,463	0,88224	0,41619

Тъй като използваният метод за оценка е с висока вътрешна съгласуваност (α на Кронбах 0.67), получените при измерването на локуса корелации с други конструкти ($\geq \pm 0,4$) открояват зависимости, които имат прогностичен характер за факторите, определящи ситуационното поведение на човешкия фактор в изследваната ситуация. Всяка една от тези взаимовръзки носи информация за конструкта на личността, организацията и готовността на човешкия фактор, в организационна среда да се справи в ситуация. Считаме, че методът би могъл да се използва за оценка на индивиди от всяка организация при изучаване на различни аспекти от регулацията на индивидуалното поведение.

Чрез **определянето на локуса на контрола** за даден индивид изучаваме различни аспекти от регулацията на индивидуалното поведение. Можем да съдим за познавателните процеси, особеностите на

емоционалната реактивност, протичането на мотивационната регулация, податливостта на стрес и предпочитаните стратегии на справяне със стресорите, особеностите на общуването и междуличностните взаимоотношения, в които е включено изследваното лице.

След отчитане на локуса на контрола по метода за оценка на А. Величков и М. Радославова получихме данни за изследваната съвкупност, хистограма на които е визуализирана на Фигура 3.



Фигура 3. Честота на разпределение на изследваните лица по „локус на контрола“

Няма значими различия по пол. За норма е прието, че оценки до 7 т. са показателни за вътрешен локус на контрола, а от 8 и повече – за външен локус на контрола.

Графично са изобразени данните за параметъра „локус на контрола“ и в полигон на честотите. Видимо се наблюдават максимум и минимум, което ясно разделя служителите на организациите на две групи. *Средната аритметична стойност* на параметъра *не може* да има прогнозна стойност, защото групите, около които се обособяват минимумът и максимумът в графиката, имат коренно различни личностни конструкти, базирани на факторите, определящи човешкото поведение: филогенетична детерминация, учене и социална среда. Тази констатация от направените изследвания може да се има предвид при бъдещи такива изследвания.

Измерване на конструкта „привързаност на индивида към организацията“ (Величков & Радославова, 2005)

Привързаността към организацията е комплексна трудова нагласа. Обект на емпирични проучвания са когнитивен, афективен и поведенчески компоненти.

Конкретни индикатори на привързаността са лоялност на индивида, ангажираност на неговото внимание и усърдно изпълнение на организационната роля.

Тази трудова нагласа е свързана както с ценностите на индивида като стабилни личностни структури, така и с възприеманите източници на власт на ръководещите в службата, типа организационна култура и с удовлетвореността от различни аспекти на трудовата среда.

По-силна е емоционалната привързаност на индивида, ако възприема положително различни фактори на организационното функциониране – яснота на ролите, изява на уменията в процеса на труда, интелектуално предизвикателство на извършваните задачи и обратна връзка за резултатите, реакции на ръководещите на предложения от подчинените, сплотеност на работната група, участие във вземането на решения, справедливо третиране на персонала, важност на отделния член за общата дейност на системата, очаквана лоялност от него.

От друга страна, привързаността към организацията забавя възникването на когнитивно дисфункционалиране, отслабването на удовлетвореността от различни аспекти на трудовата среда и появата на психосоматични симптоми. Емоционално по-привързаните служители са по-загрижени за качеството на резултатите, по-склонни да споделят знания с колегите и да се жертват за благо на службата, особено при морални съображения за поддържане на членство. Спазването на дисциплината не се определя еднозначно от степента на привързаност към организацията.

След проведеното изследване в извадка от генерална съвкупност (N=43) на фирми от сектор корабостроене и кораборемонт се получиха следните корелации, представени по-долу.

*Таблица 2.
Корелационни зависимости на конструкта „привързаност към организацията“ и психометрични данни за индивида*

психометрични данни	привързаност
емоционална съпричастност	0,9027
идентификация	0,9001
позитивен обмен	0,8828
всеотдайност	0,8822
лична важност	0,7929
оценка на психоклимата	0,4448
общ стаж	0,2933
пол	0,1323
стаж във фирмата	0,0162
брой деца	-0,003
семеино положение	-0,044
образование	-0,384
локус на контрола	-0,399
длъжност	-0,4

В изследването наблюдаваме най-силна взаимовръзка между емоционалната съпричастност и привързаността към организацията. Емоционалната съпричастност представя заинтересованост и преживявания на индивида във връзка с престижа на организацията.

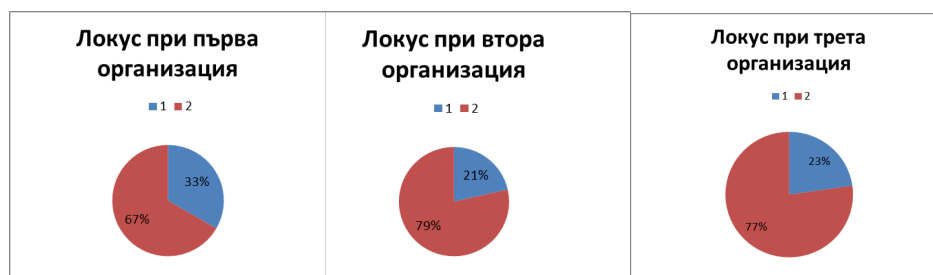
Резултати и сравнителен анализ на фирми

По-горе са представени резултатите от измерванията и оценките обобщено. С цел открояване на спецификата на взаимовръзките в системата „личност – организация – ситуация“ е направено сравнение на отделни фирми. Избрани са три организации, различаващи се по критерий „брой на заети лица“. Изследваните организации имат численост на персонала съответно 3, 30, 45-ма души. От тях са изследвани съответно 3, 14, 22, избрани на случаен признак от всяка от различните

ИЗСЛЕДВАНЕ СИТУАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ НА ЧОВЕШКИЯ ...

групи длъжности, което дава основание за представителност на извадката.

На фигура 4 са показани процентното съотношение и броят на лицата с вътрешен и външен локус на контрола. Наблюдава се запазването на съотношението на лицата с вътрешна локализация на контрола към лицата с външен локус.



Фигура 4. Оценяван критерий „локус“ в процентно отношение

Таблица 3.
Сравнителен анализ на критерий „привързаност към организацията“

фирма	Лична важност	Емоционална съпричастност	Идентификация	Позитивен обмен	Всеотдайност	Сумарна скала
първа	18	15,6666667	18	17	14	82,66667
втора	15,42857	14,1428571	12,5	17	12,714286	71,78571
трета	17,59091	12,6363636	11,40909	15,8181818	12,727273	70,18182

Резултатите от Таблица 3 показват, че в най-малката по численост фирма трудовата дейност е неразривно свързана с идентификацията, личната важност и позитивния обмен, трудовата дейност е неразривно свързана с цялостната дейност на работещите в нея. Тя осигурява

гурява Аз-идентичност, социална подкрепа, признание, значимост и задоволяване на значителна част от техните потребности. Може да се допусне, че работата им е труд, и хоби, и привързаност.

В най-голямата по численост организация има силно изявиени лидери, които влияят върху средната стойност на показателя лична важност. Може да се предположи, че в организацията има лидерски екип с основна роля във вземането на решения, организация, планиране и извършване на основната дейност, който ръководи и направлява дейността на останалите. Позитивният обмен е на сравнително високо ниво, следователно ръководството проявява разбиране и грижа към потребностите на служителите си.

В средната по численост фирма най-висок е показателят за позитивен обмен, следван от лична важност и емоционална съпричастност. Добрите взаимоотношения, социалната подкрепа, съвместната дейност са характерни за психоклимата и организационната култура. Всеотдайността има висока стойност, но жертвоготовността за организацията не е приоритет. Вероятно хората работят с удоволствие, поддържат извънформални отношения, колективът е едно голямо семейство с добри традиции.

Заклучение

За анализ на ситуационното поведение на човешкия фактор в организацията са търсени конструкти на личността и параметри на организационната среда със значително влияние. При избора им са отчетени: възможността, резултатите от анализа да се ползват директно от мениджърите в организацията, а не само от експерти психолози; да описват поне два от трите фактора – личността, организационната среда, ситуационните особености; да са измерими с валидизирани за спецификата на българската народопсихология методи. Отговарящи на поставените изисквания са *локализацията на контрола и привързаността на индивида към организацията*.

Оценката на локализацията на контрола има висока стойност за определяне на Аз-идентификацията на индивида и би могла да се

ИЗСЛЕДВАНЕ СИТУАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ НА ЧОВЕШКИЯ ...

използва за насока при самоусъвършенстване и себеактуализация на човешкия фактор особено от ръководството на организациите.

Апробацията е извършена във фирми от сектор „Корабостроене и кораборемонт“ във Варненска област.

При провеждане на емпиричното изследване бяха използвани анкета – създадена конкретно за това изследване и два въпросника, съобразно валидизираните методи за измерване на избраните параметри. След събиране на информацията тя бе обработена статистически. Установиха се корелационни зависимости между отделните измервани параметри, които се представиха графично и в табличен вид. Сравнени бяха избрани по числен състав фирми, по показатели, съставни на привързаността на индивида към организацията и показател локализация на контрола.

След приключване на изследванията и представяне на резултатите от тях на ръководителите на изследваните организации се установи, че най-бързо, с най-малък разход на време и аналитична дейност се работи с метода за оценка на локализацията на контрола. Получените от измерването резултати имат добър прогностичен характер. Направен бе шаблон за улесняване на бъдещи анализи от страна на ръководството и при наемане на нови служители.

Анализът на получените данни от анкетата и двата въпросника може да се извърши и само за конкретен човек. Мениджърът може да получи информация за факторите, влияещи на ситуационното поведение на лицата, заемщи ключови позиции, относно важни за вътрешната среда на индивида и на организацията параметри.

Ръководители на организациите, в които се проведе изследването, изказаха препоръка за изготвяне на ръководство за прилагане на ефективни комуникационни техники и експресна оценка на персонала.

Считаме, че концепцията би могла да се използва за оценка на човешкия фактор във всяка организация при анализ на различни аспекти от регулацията на индивидуалното поведение.

Поведението на човека е обвързано и с уменията на индивида да управлява стресовите фактори в ежедневието си, чрез управление на времето си, взема адаптивни решения при времеви дефицит и не-

пълна информация и управлява индивидуалната комуникация. Повишаване ефективността и ефикасността на мениджърите в ръководенето на човешки фактор може да се постигне чрез увеличаване инструментариума им с комуникационни техники и методики за анализ на личностните конструкти, мониторинг на организационните процеси, себе-познаване, себеактуализация и емоционална и комуникационна компетентност.

Използвани източници

- Андреева, Л. (2007). Социално познание и междуличностно взаимодействие, ISBN 978-954-07-2515-4. София: Университетско издателство "Св.Климент Охридски".
- Арънсън, Е. (1984). Човекът "Социално животно". София: Наука и изкуство.
- Величков, А. (2001). Предполагаемите светове на личността. София: ВИПОНД.
- Гарднър, Х. (2014). Множеството интелигентности. София: Изток-Запад.
- Герчева, Г. (2010). Личност и общуване. София: Албатрос.
- Голман, Д. (2011). Емоционална интелигентност. София: Изток-Запад.
- Емилова, И. Мотиви за труд и локус на контрола // Сборник с доклади от Юбилейна научно-практическа конференция „Човешкият фактор в управлението”, организирана от СА „Д. А. Ценов”, факултет „Мениджмънт и маркетинг”, катедра „Мениджмънт”, АИ „Ценов”, ISBN 978-954-23-0808-1, 2012, с. 206-211.
- Корсини, Р. (1998). Енциклопедия по психология , ISBN954-02-0210-8. София: Наука и изкуство.
- Коул, М. (2000). Социокултурна психология, Наука на бъдещето, ISBN 954 9994 931 . София: Дилोक.

ИЗСЛЕДВАНЕ СИТУАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ НА ЧОВЕШКИЯ ...

- Курчанов, Н. А. (2012). *Поведение: эволюционный подход* ISBN 978-5-299-00514-1. Санкт-Петербург: СпецЛит.
- Мерлеведе, П. (2005). 7 стъпки към емоционална интелигентност. София: Класика и Стил.
- Налчаджан, А. (2006). Атрибуция, диссонанс и социално познание, ISBN 5-89353-168-8. Москва: Когито-Центр.
- Радославова, М., & Величков, А. (2005). Методи за психодиагностика. София: Пандора Прим.
- Росс, Л. Р. (1999). Человек и ситуация. Москва: Аспект Пресс.
- Стоянов, В. (2011). Психичен стрес в организацията – системен модел за изследване. Варна: ВСУ.
- Сиймън, Д. &. (1994). *Психология* (Том. ISBN 954-535-253-1). Благоевград: Нов български университет.
- Хьюстон М., Ф. Ф. (2001). Теория атрибуции и их исследования. Основные вопросы и применение; Перспективы социальной психологии. Москва: ЭКСМО.
- Ross, L. (1977). The intuitive psychologist and his shortcomings: distortions in the attribution process. In Berkowitz L. *Advances in Experimental Social Psychology*, p. 173-220.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80.
- Salovey, P. B. (2004). *Emotional Intelligence: Readings on the Mayer and Salovey Model*. New York: Dude Publishing, Port Chester.

БИЗНЕС управление

Стопанска академия
„Д. А. Ценов“ – Свищов

Година XXIX, кн. 3, 2019

СЪДЪРЖАНИЕ

МЕНИДЖМЪНТ практика

ИНДИКАТИВНИ МОДЕЛИ ЗА РАЗВИТИЕ НА МЕДИТЕ В ГЛОБАЛНАТА ИКОНОМИКА

Андрей Чужиков 5

СЪСТОЯНИЕ И НАСОКИ ЗА РАЗВИТИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНИТЕ

Доц. д-р Катя Емилова Кирилова 25

ИЗСЛЕДВАНЕ НА СИТУАЦИОННОТО ПОВЕДЕНИЕ НА ЧОВЕШКИЯТ ФАКТОР В ОРГАНИЗАЦИЯТА

Снежина Иванова 46

ИНФОРМАЦОННИ И КОМУНИКАЦИОННИ технологии

УПРАВЛЕНИЕ НА МОБИЛНИТЕ УСТРОЙСТВА КАТО КОМПОНЕНТ НА КОРПОРАТИВНАТА ИНФОРМАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА

Ас. д-р Искрен Любомилев Таиров 64

ГЪВКАВА МЕТОДОЛОГИЯ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИ В ИТ КОМПАНИЯ

Ас. д-р Станимира Йорданова
Докторант Климент Тошков 77

Редколегия на сп. „Бизнес управление“

Красимир Шишманов – главен редактор, Стопанска академия „Д. А. Ценов“ - Свищов

Никола Янков – зам. главен редактор, Стопанска академия „Д. А. Ценов“ - Свищов

Иван Марчевски, Стопанска академия „Д. А. Ценов“ - Свищов

Ирена Емилова, Стопанска академия „Д. А. Ценов“ - Свищов

Любчо Варамезов, Стопанска академия „Д. А. Ценов“ - Свищов

Румен Ерусалимов, Стопанска академия „Д. А. Ценов“ - Свищов

Силвия Костова, Стопанска академия „Д. А. Ценов“ - Свищов

Международна редколегия на сп. „Бизнес управление“

Александру Неделеа – Университет „Стефан Велики“, Сучава, Румъния

Дмитрий Владимирович Чистов, – ФГОБУ ВПО Финансов университет при правителството на руската федерация, Москва, Русия

Йоана Панагорец – Университет Валахия, Търговище, Румъния

Йото Йотов – Драксел университет, Филадельфия, САЩ

Махмуд Ел Батран – Университет Кайро, Кайро, Египет

Наталья Борисовна Голованова – Московски технологически университет, Москва, Русия

Татяна Викторовна Орехова – Донецки национален университет, Виница, Украйна

Тадиа Джукич —Университет в Ниш, Ниш, Сърбия

Ян Тадеуш Дуда – АГН Университет за наука и технологии, Краков, Полша

Виктор Чужиков – Киевски национален икономически университет "Вадим Гетман", Киев, Украйна

Стилов редактор – Анка Танева

Превод на английски език – ст. преп. Цветана Шенкова,

ст. преп. Даниела Стоилова, ст. преп. Иванка Борисова

Превод на руски език – ст. преп. Ирина Иванова

Технически секретар – ас. Живка Тананеева

Отпечатването на списанието за 2019 г. се осъществява с безвъзмездната финансова помощ на Фонд "Научни изследвания" - НП 07/58, съгласно Договор КП-06-НП/36 от 12.12.2018, по конкурс "Българска научна периодика - 2018 г."

Дадено за печат на 09.09.2019 г., излязло от печат на 16.09.2019 г., формат 70x100/16, тираж 100

© Стопанска академия „Димитър А. Ценов“ – Свищов,
ул. „Ем. Чакаров“ 2, тел.: +359 631 66298

© Академично издателство „Ценов“, Свищов, ул. „Градево“ 24

ISSN 0861 - 6604

БИЗНЕС управление

БИЗНЕС управление 3/2019



ИЗДАНИЕ НА
СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ
„Д. А. ЦЕНОВ“ - СВИЩОВ

3/2019

КЪМ ЧИТАТЕЛИТЕ И АВТОРИТЕ НА СПИСАНИЕ „БИЗНЕС УПРАВЛЕНИЕ“

Списание „БИЗНЕС управление“ публикува изследователски статии, методологически и методически разработки и прегледи, рецензии, опит.

1. Обем:

Статии: минимум - 12 страници; максимум – 20 страници;
Прегледи, рецензии, опит: минимум – 5 страници; максимум -10 страници.

2. Депозирание на материалите:

- на хартиен носител и в електронен вид (по E-mail и/или на CD);

3. Технически характеристики:

- изпълнение Word 2003 (минимум);
- размер на страницата - A4, 29-31 реда и 60-65 знака на ред;
- разстояние между редовете 1,5 lines (At least 22 pt);
- шрифт - Times New Roman 14 pt;
- полета - Top - 2.54 см.; Bottom - 2.54 см; Left - 3.17 см; Right - 3.17 см;
- номерация на страницата - долу вдясно;
- текст под линия - размер 10 pt;
- графики и фигури - Word 2003 или Power Point.

4. Оформление:

- наименование на статията, име на автора, научна степен, научно звание - шрифт Times New Roman, 14 pt, с големи букви Bold - центрирано;
- наименование и адрес на местоработата; телефони за контакти и E-mail;
- резюме на български език в обем до 30 реда; ключови думи - от 3 до 5;
- **JEL** класификация на публикациите с икономически характер (<http://ideas.repec.org/j/index.html>);
- основен текст (изложение);
- таблиците, графиките и фигурите се вграждат софтуерно в текста (да позволяват езикова корекция и превод на английски). Цифрите и текстът вътре в тях се изписват с шрифт Times New Roman 12 pt;
- формулите се създават с Equation Editor;

5. Правила за цитиране под линия:

При цитиране да се спазват изискванията на **APA Style (American Psychological Association)**, поместени тук: <https://www.uni-svishtov.bg/?page=page&id=71>

Всеки автор носи отговорност за отстояваните идеи, съдържанието и техническото оформление на своя текст.

6. Контакти:

Главен редактор: тел.: (+359) 631-66-397
Зам.-главен редактор: тел.: (+359) 631-66-299
Стилов редактор: тел.: (+359) 631-66-335
E-mail: zh.tananeeva@uni-svishtov.bg ; bm@uni-svishtov.bg
Адрес: Стопанска академия „Д. А. Ценов“, ул. „Ем. Чакъров“ №2, Свищов, България