З. К. КАРАДЖОВА, Е. С. КАПИНОВА

Профилактика терроризма в гостиничном бизнесе Болгарии: анализ ситуации и повышение качества подготовки студентов – будущих отельеров

Туризм – деятельность, которая создана для человека и направлена на него, на удовлетворение его потребностей и желаний в отдыхе, развлечениях, новых эмоциях и социальных контактах. Туризм является мерилем оценки человеческого восприятия, его амбиций и устремлений, барометром тенденций в поведении личности в нетрадиционной среде, трамплином к познанию и возможности самооценки и непрерывного развития.

Одной из основных проблем, стоящих перед современным туризмом, является обеспечение безопасности туристов, учитывая частые террористические акты. Основная гипотеза в этой статье, выдвинутая авторами, заключается в том, что подготовка и обучение студентов специальности «Туризм», будущих менеджеров, отельеров и турагентов, гарантирует предотвращение террористических атак, способствует успешному противодействию при наличии таковых и смягчает последствия до минимума.

Метод, который мы использовали для определения готовности болгарских отельеров и их знания о процедурах, которые необходимо соблюдать при террористическом акте, является опросом.

Результаты исследования показывают, что необходимо увеличить количество учебного времени на обучение и подготовку студентов туристической специальности по вопросам безопасности туристов.

Из представленного анализа мы также предлагаем основные рекомендации:

1. Разработать систему упражнений, основанных на аудио и видео реальных материалах.
2. Актуализировать модуль "Риски и безопасность в туризме".

Ключевые слова: туризм, терроризм, кибертерроризм, обучение, стратегия, профилактика

Ссылка для цитирования:

Караджова З. К., Капинова Е. С. Профилактика терроризма в гостиничном бизнесе Болгарии: анализ ситуации и повышение качества подготовки студентов – будущих отельеров // Перспективы науки и образования. 2019. № 3 (39). С. 196-209. doi: 10.32744/pse.2019.3.15

Z. K. KARADJOVA, E. S. KAPINOVA

Prevention of terrorism in the hotel business in Bulgaria: the analysis of the situation and improving the quality of training students – future hoteliers

Tourism is an activity that is created for a human and is aimed at him/her, at satisfying his/her needs and desires for rest, entertainment, new emotions and social contacts. Tourism is a measure of the assessment of human perception, his/her ambitions and aspirations, a barometer of tendencies in the behaviour of the individual in an unconventional environment, a springboard to knowledge and the capability of self-esteem and continuous development.

One of the main problems that the modern tourism is facing is to ensure the safety of tourists, given the frequent terrorist attacks. The main hypothesis in this article put forward by the authors is that the preparation and training of students of the specialty "Tourism", future managers, hoteliers and travel agents ensures the prevention of terrorist attacks, contributes to successful counteraction in the presence of those and mitigates the consequences to a minimum.

The method we used to determine the readiness of Bulgarian hoteliers and their knowledge of the procedures that must be followed during a terrorist act is a survey.

The results of the study show that it is necessary to increase the amount of study time for the education and training of students of the tourist specialty in tourist safety.

From the presented analysis, we also offer basic recommendations:

1. Develop a system of exercises based on audio and video of real materials.
2. To update the module — Risks and safety in tourism.

Key words: tourism, terrorism, cyberterrorism, training, strategy, prevention

For Reference:

Karadjova, Z. K., & Kapinova, E. S. (2019). Prevention of terrorism in the hotel business in Bulgaria: the analysis of the situation and improving the quality of training students – future hoteliers. *Perspektivy nauki i obrazovania – Perspectives of Science and Education*, 39 (3), 196-209. doi: 10.32744/pse.2019.3.15

Введение

Университет им. проф. д-ра Асена Златарова, расположенный в городе Бургас, готовит руководящие и среднеруководящие кадры для сферы иностранного туризма. Учебные планы и учебные программы для бакалавриата и магистратуры по туристической специальности направлены на обучение и подготовку будущих отельеров к ситуациям реального профессионального общения с туристами путем решения, поставленных ими задач и проблем. В то же время, отельеры несут ответственность за жизнь и безопасность гостей на курортах, в гостиничных и ресторанных комплексах, где им предстоит работать. С этой целью в учебную программу включен модуль «Риски и безопасность в туризме», который читается на последнем (четвертом) курсе бакалавриата (30 часов / 2 часа в неделю). Цель данного модуля – ознакомить студентов с возможными критическими ситуациями, несущими угрозу гостям и персоналу, а также научить их действовать адекватно в создавшихся непредвиденных условиях.

Для достижения этой цели студенты знакомятся с:

- неотъемлемой характеристикой терроризма;
- причинами, по которым терроризм представляет собой угрозу для развития туризма;
- рисками и угрозами национальной безопасности;
- лучшими практиками избегания рисков для туристов.

В заключении освещаются меры по борьбе с терроризмом, процедуры, которым необходимо следовать, и рекомендации для отельеров и туроператоров по повышению безопасности туристов в Болгарии.

Террористические угрозы являются основным фактором при принятии решения о посещении того или иного места. Террористические угрозы с очень большой вероятностью могут иметь высокую степень тяжести последствий для всех туристических направлений. Пришло время переосмыслить новые реальности по отношению к обеспечению физической и информационной безопасности туристов, посещающих Болгарию. Терроризм, как тактика политической борьбы, характеризуется систематическим применением идеологически мотивированного насилия, которое выражается в убийствах, диверсиях, саботажах, похищениях и других действиях, представляющих опасность для жизни людей. Подобное насилие используется, как для устранения конкретного противника, так и для запугивания правительства, партий, общественно-политических и религиозных движений, этнических групп и социальных слоев во имя достижения определенных политических, религиозных и социально-экономических целей.

Терроризм воздействует на развитие туризма двумя способами:

- Прямо – когда туристы и туристические объекты являются прямой целью террористических атак. В этом случае террористы считают туристов людьми, которые вмешиваются в чужие дела в идеологическом, социальном, экономическом, политическом или религиозном плане. Эффекты обычно ограничиваются соответствующим туристическим местом и выражаются уменьшением количества туристов из-за страха от насилия, похищения или смерти.
- Косвенно – когда на туризме неблагоприятно отражается нарушенный ритм общественной жизни. Это выражается в состоянии общей неуверенности, в

ухудшении экономической конъюнктуры, в разрушенной транспортной инфраструктуре и т.д. Атаки в Нью-Йорке, например, привели к общему упадку туристических поездок.

Воздействия террористических атак на туризм имеют различную силу действия и зависят от:

1. Места туристического сектора в экономической макрорамке и дестинации;
2. Проявлений деятельности в туризме в структуре Болгарского Валового Продукта [19];
3. Количества иностранных туристов и их национальности;
4. Характера туристического потребления и склонности туристов к риску;
5. Объема и структуры предлагаемых транспортных услуг национальными и иностранными перевозчиками;
6. Объема и структуры заведений пребывания;
7. Объема и интереса туристической дестинации.

Установлено, что потенциальный риск в атаке чувствительно изменяет поведение туристов еще в процессе принятия решения о поездке. Рисковые дестинации заменяются более безопасными, предпочитают «соседние» дестинации, которые не затронуты прямым терроризмом, поездка откладывается на более поздний период и так далее. Все страны, на территории которых были большие аттентаты, испытывали отток туристов.

Вопрос о безопасности в XXI веке является одним из самых актуальных в мире. Он касается государства и отдельного человека, уверенности при поездке, безопасности окружающей среды и туризма. Новые формы неуверенности как: международный терроризм, внутренние и внешние конфликты, новые болезни и эпидемии, бедствия с непредсказуемым характером, изменения климата, – все это является риском для туристического бизнеса. Риски безопасности в области туризма принимают новые, неизвестные до сих пор и необычные формы [12].

Цель данной статьи – изучение анкетных данных среди отельеров для установления, до какой степени туристический бизнес имеет разработанную стратегию для действия и профилактики терроризма и кибертерроризма, установления, в целом, степени готовности гостиничных комплексов на южном побережье Черного моря к возможным террористическим действиям.

Материалы и методы исследования

Период проведения настоящего исследования – с 1 августа 2018 г. по 31 октября 2018 г. В исследовании приняли участие 21 человек, являющиеся менеджерами 21-го гостиничного комплекса, расположенных на Черноморском побережье Болгарии.

Были поставлены следующие исследовательские задачи:

- установить степень знания менеджеров основных процедур и стандартов при возникновении террористического и кибертеррористического актов;
- изучить степень готовности болгарских туристических предприятий на Южном побережье Черного моря при возможных террористических действиях.

Данные собраны через анкетные карты, заполненные на месте в посещенных объектах, затем они введены и обработаны программным продуктом MS Excel.

Вопросник содержит 2 блока: Блок А – Демографический блок и Блок Б – Имеется

ли осознанность соотношения «туризм – терроризм».

Блоки охватывают соответственно вопросы:

- пол;
- возраст;
- образование;
- трудовой стаж в сфере туризма;
- имеется или нет стратегия к действию при террористической атаке;
- проводится ли обучение персонала для управления кризисной ситуацией;
- изготовлен ли план для противодействия при террористических атаках;
- ознакомлен ли персонал с международными стандартами, обеспечивающими безопасность, кибербезопасность и, в целом, с безопасными условиями пребывания туристов.

Результаты исследования

Анализ исследования сконцентрирован в виде обобщения информации каждого ответа анкетной карты и ее корректного представления. Беспристрастный анализ лежит в основе достижения правильных и, гарантирующих осуществление, всех результатов. Качественный анализ, наряду с избеганием двусмыслия и неточности выводов, являются основой пожеланий, гарантирующих улучшение рассматриваемой проблемы.

Демографический блок охватывает 4 вопроса, относящиеся к характеристике отвечающих, первый из которых направлен на выяснение половой принадлежности руководящих кадров в туристическом секторе. Из анализа стало ясно, что в отельерстве женский пол представляют 67%, а мужской – 33% (см. рис. 1).

Рисунок 1 Пол респондентов

Последующее изучение [3], [4] анкетных данных вновь показало преобладающее участие женщин не только в профессии, но и, прежде всего, в исполнении руководящих должностей.

Второй вопрос был направлен на уточнение возрастной группы отвечающих (см. рис. 2). Производит впечатление, что наиболее ярко представлена группа руководящих кадров с 33 до 43 лет, а именно – 48% респондентов. Данный факт только подтверждает наше мнение, что человек должен поэтапно пройти через все позиции служебной лестницы (что, конечно, занимает длительное время) и после этого за-

нимать ответственную и эффективную должность начальника. Связано это с тем, что приходилось видеть много лет назад: если 22-х летняя девушка, занимала должность «комплексного директора», то это означало наличие родственных или других связей, что влияло отрицательно на финансовый результат, и на менеджмент всего комплекса для собственника, назначившего ее на эту должность.

Рисунок 2 Возраст респондентов

На втором месте 28% молодой группы – с 25 до 33 лет. Третье место (24%) занимает группа более старшего поколения отвечающих, а именно: с 44 до 54 лет.

Уточнение делается потому, что анкетные карты в большей своей части были распространены среди бывших студентов доцента З. Караджовой, средний возраст которых в бакалавриате – 23 года, а в магистратуре возрастной диапазон слишком большой – с 25 до 60 лет.

Рисунок 3 Уровень образования респондентов

Остается впечатление, что большое количество руководящих кадров в сфере отельерства имеют образование магистра, а именно – 67%. С бакалавриатом – 28%, и, только 5% имеют образовательно-квалификационную степень профессионального бакалавриата, которые в скором будущем станут магистрами (см. рис. 3).

Очевидно, что хорошая профессиональная подготовка доказала свои преимущества и большинство руководителей имеет высшее образование.

Рисунок 4 Трудовой стаж респондентов

По отношению к трудовому стажу можем сказать, что самая большая группа руководителей – 38% это молодые люди с профессиональным стажем в туризме между 5 и 10 годами, такой же процент (24%) имеют и те, кто трудится в системе 10-15 и 15-20 лет. Тот факт, что 14% менеджеров имеют трудовой стаж в туристической индустрии более 20 лет, заслуживает уважения (см. рис. 4).

Эти данные дают основание предположить углубленное познание специфики сектора и характерных особенностей тенденций его развития. Результаты данного вопроса помогают утвердить позиции опрошенных относительно знания о состоянии сектора. С позиции высокого управленческого уровня отвечающие имеют полное представление о развитии процессов и тенденций в сфере туризма. Комбинация долголетнего стажа и высшего управленческого уровня гарантируют экспертное мнение анкетирруемых. С этой точки зрения следует заключение, что анализ базируется на профессиональном экспертном мнении [6].

На первый вопрос блока Б отельеры ответили, что в отеле, где они работают директорами, нет разработанной стратегии к действию при теракте, трое не знают о существовании подобного документа, а семеро указали на наличие данного плана (см. рис. 5).

Рисунок 5 Распределение ответов на вопрос: «Есть ли стратегия действий при теракте в гостиничном комплексе, которым вы управляете?»

Однако, такая стратегия уже разработана на национальном уровне [14] (она соответственно применима на региональном и бизнес-уровнях) и в ней записано, что противодействие терроризму требует использования систематических, одновременных, скоординированных и синхронизированных действий в четырех основных сферах деятельности:

- Профилактика через идентификацию и принятие конкретных мер по отношению к факторам, способствующим радикализации отдельных групп, также и предотвращение превращения их в террористов. Деятельность по профилактике против вовлечения террористической деятельности систематически связана с деятельностью по предотвращению радикализации.

- Защита граждан и объектов от критической инфраструктуры государства. Уменьшение потенциала уязвимости общества в случае террористического акта имеет существенное значение.

- Противодействие прямой террористической активности, имеющей реальную угрозу, посредством сбора разведывательной информации, расследованию полученных сигналов и угроз, уничтожение террористических и экстремистских группировок, разрушение каналов финансирования террористической деятельности, а также недопущение лиц, сопричастных террористической деятельности получить оружие массового уничтожения. Предъявление обвинений и передача террористов суду.

- Преодоление последствий от прямой террористической деятельности путем адекватной реакции компетентных органов.

Следующий вопрос затрагивает тему о проведении обучения до начала сезона и результаты показывают, что конкретно действия при террористической атаке проводятся только 9% в гостиничных комплексах (см. рис. 6). В 43% руководящий состав ознакомлен с тем, что необходимо делать в подобных ситуациях, а в 48% гостиничных комплексов обучение вообще не проводится.

Рисунок 6 Распределение ответов на вопрос: «Есть ли у вас предсезонные тренинги о том, как действовать персоналу в случае террористической атаки на гостиничные курорты?»

Аналогичны и результаты следующего, 3-го вопроса, рисунок 7, где видно, что 57% отельеров не имеют разработанного плана противодействия терроризму, в 29% общая стратегия затрагивает и данный аспект, а в 14% – он налицо (см. рис. 7) [11].

Рисунок 7 Распределение ответов на вопрос: «Есть ли в вашем гостиничном комплексе план по борьбе с терроризмом?»

Большая часть отельеров (76%) указывают, что при наличии кризисных ситуаций они одинаково рассчитывают на национальные службы и на собственные человеческие ресурсы (см. рис. 8). 5% из них рассчитывают только на собственных служащих, а другие 5% целиком рассчитывают на национальные службы, в то время как 14% не имеют к ним никакого доверия.

Рисунок 8 Степень доверия национальной службе безопасности

Истина в том, что государство абсолютно не готово к возможному террористическому акту, и мы должны надеяться на то, что не произойдут атентаты, как, например, в Турции. И нет законов, которые нас спасут. Потому что они есть следствие, а не причина» [15], и это собственное мнение авторов.

Увеличенное число полицейских, по мнению 52% отельеров, не гарантирует личную их безопасность и безопасность туристов (см. рис. 9). Хорошо, что 24% из них чувствуют себя более спокойно в присутствии полицейских.

Рисунок 9 Распределение ответов на вопрос: «Считаете ли вы, что присутствие сотрудников полиции гарантирует вам и вашим туристам безопасность?»

Часть стандартов, затрагивающих безопасность и уверенность туристического продукта описана в статье «Уверенность и безопасность туристического продукта на дестинации – Болгария».[5] Истина заключается в том, что отельеры нуждаются в постоянном обучении, знакомстве с новостями науки и практики, чтобы легче использовать их в практике. Результаты показывают, что 19% отельеров знакомы с данными стандартами, только с некоторыми из них знакомы – 57%, а 24% не знают, о чем идет речь (см. рис. 10).

Рисунок 10 Распределение ответов на вопрос: «Вы знакомы с международными стандартами, касающимися безопасности и безопасности туристов?»

Современные турагенты знают, что аспекты информационной безопасности нельзя недооценивать и, поэтому 62% отельеров указывают на то, что в предприятиях, где они работают менеджерами, налицо такой стандарт (см. рис. 11). Для 33% и 5%, которые не имеют и не знают, обязательно должны разработать и ознакомить служащих своих с тем, как надо работать в «онлайн пространстве».

Рисунок 11 Распределение ответов на вопрос: «Существует ли стандарт кибербезопасности на вашем предприятии?»

В данном вопросе анкеты речь шла о международном стандарте ISO/IEC 27032 [16] «Информационная технология – Техника безопасности – Главные направления кибербезопасности». Он создан, чтобы дать руководство и указания по нерешенным вопросам безопасности в киберпространстве, сконцентрировавшись на «белых» полях между различными доменами безопасности в киберсреде. Данный стандарт обеспечивает руководящее начало по отношению к управлению общими рисками в кибербезопасности, обращая специальное внимание следующим направлениям:

- Хакерство;
- Распространение зловредного софтуера (malware);
- Шпионского софтуера (spyware);
- Атаки типа «социальное инженерство»;
- Другой потенциально опасный софтуер.

Инвестиции в кибербезопасность, чаще всего, проводятся в форме обучения кадров, надежного программного обеспечения, или того и другого (см. рис. 12).

Рисунок 12 Распределение ответов на вопрос: «В какой форме вы инвестируете в кибербезопасность на вашем предприятии?»

General Data Protection Regulation (GDPR, Общий регламент по защите данных) – постановление Европейского Союза, с помощью которого Европейский парламент, Совет Европейского Союза и Европейская комиссия усиливают и унифицируют защиту персональных данных всех лиц в Европейском Союзе (ЕС).

С содержанием данного документа ознакомлены 90% отельеров и турагентов, и только 10% указывают, что осведомлены о некоторых его пунктах (см. рис. 13). Он является важным компонентом на право ЕС в части неприкосновенности личной жизни и прав человека.

Рисунок 13 Распределение ответов на вопрос: «Вы знакомы с GDPR европейского регулирования по защите персональных данных?»

Обсуждение результатов

Таким образом, на болгарском южном черноморском побережье позиции менеджеров занимают люди, получившие высшее образование, образовательно квалификационной степени «Магистр» в профессиональном направлении 3.9. Туризм, в университете им. проф. д-ра Асена Златарова в городе Бургасе, после занятия различных позиций в служебной иерархии. Они имеют трудовой стаж минимум 7-8 лет, их возраст в диапазоне с 33 до 44 лет, преобладают представители женского пола, все интеллигентные и информированные о событиях в мире и в стране, очень хорошо знают о последствиях любого акта, ведущего к негативному имиджу болгарского туризма!

Террористический акт, который был осуществлен в аэропорту Сарафово 18.07.2012 г., оставил глубокие следы в сознании туристических деятелей, в результате чего режим доступа стал строгим, а также формы контроля и организации работы на таких стратегических объектах. Отельеры и турагенты, со своей стороны, также обдумывают свою политику по обеспечению физической и информационной безопасности туристов, принимая все необходимые меры для этого. Что еще можно сделать?

На основе полученных результатов и сделанных выводов предлагаем следующие рекомендации:

1. Увеличить количество учебного времени на обучение и подготовку студентов туристически специальности по вопросам безопасности туристов с 2 часов в неделю на 3 часа в неделю.

2. Разработать систему упражнений, основанных на аудио- и видео материалах.

3. Актуализировать учебный материал модуля "Риски и безопасность в туризме" следующим образом:

- использовать сайт, посвященный туризму в Болгарии, а точнее, гостиничным комплексам и турагентским компаниям, работающим на Южном побережье Черного моря, где студенты ознакомятся с историческим развитием терроризма, его экономическим и социальным влиянием на туризм, а также с аспектами современного терроризма – кибератаками в контексте туризма;
- рассматривать: влияние глобализации (как явления и процесса) на индустрию туризма, возможности и передовые практики в управлении рисками, а также аспекты безопасности и охраны, как ключевые факторы, при выборе туристического направления, такого как Болгария;
- иметь ввиду: результаты опроса болгарских отельеров, чтобы установить, в какой степени туристический бизнес разработал стратегию действий для предотвращения терроризма и кибертерроризма, а также общую готовность болгарских туристических компаний на Южном побережье Черного моря к возможным террористическим действиям;
- освещать меры по борьбе с терроризмом, знакомить с процедурами, которым необходимо следовать, и изучать рекомендации по повышению безопасности туристов в Болгарии.

Выводы

Профилактика является наиболее перспективным способом борьбы с криминальными явлениями. Хороший законодатель должен заботиться не о наказании за преступления, а о предупреждении их, и что предотвращение должно быть одной из основных категорий в судебной системе цивилизованного общества. Три основных момента убеждают в его приоритетности:

1. Его преобладающий характер – предотвращение совершения преступления, намного лучше, чем и потенциальные жертвы, и общественный мир и безопасность в целом, а не наказание за уже совершенное зло.

2. Его эффективность – противодействуя совершению определенных преступлений и некоторых их конкретных групп (типов), государство и общество влияют на саму почву, на которой они появляются, и, следовательно, такие преступления не допускаются в будущем.

3. Его экономика – серьезная экономия государственных ресурсов за счет сокращения непроизводительных затрат.

Несомненно, гораздо лучшим вариантом является предотвращение преступления, чем раскрытие, расследование или наказание. Это экономия как финансов, так и людских ресурсов, но в то же время приносит пользу обществу в целом. В этом смысле предупреждение преступности должно быть неотъемлемой частью государственной политики и работы структур безопасности, поскольку предотвращение является, по сути, лучшим и наиболее эффективным способом борьбы с преступностью.

Предлагаем руководителям туристических объектов провести комплекс мероприятий:

- анализировать внутреннюю и внешнюю ситуацию по отношению к террористическим атакам;

- каждое предприятие в сфере туризма должно иметь созданную стратегию к действию при террористической атаке, и персонал должен ознакомиться с ней;
- актуализировать планы и обновить действующие инструкции по противодействию во время рискованных ситуаций;
- информировать и обеспечить обучение всего персонала в соответствии с существующим риском;
- утвердить группу по управлению чрезвычайными ситуациями;
- проводить периодическое обучение персонала, затрагивающее все аспекты безопасности (как физической и имущественной, так и информационной) туристов.

REFERENCES

1. Anastasova L. Staff development in the Bulgarian and British hotel industry. *Economy*. 1999. February.
2. Kazandzhieva V., Neshkov M. Regulation of the international tourist business. Varna, Science and Economics Publ., 2015. P. 151.
3. Karadjova Zl. Personnel policy in tourism, 2012 165 p. ISBN: 978-954-9925-64-7.
4. Karadjova Zl. Motivation of tourist staff, 2012, 170 p. ISBN: 978-954-9925-61-6.
5. Karadjovaa Zl., Safety and security of tourist product destination Bulgaria. *Business Direction*, 2011. no. 2, 2011. ISSN 1312-6016, P. 20-27.
6. Mikhaleva H. Marketing research of personnel crisis factors, tourism sector. Burgas, University prof. Dr. Assen Zlatarov. P. 187-188. ISBN 978-619-7123-58-6
7. Ribov M, et al., Reengineering and risk management in tourism. Burgas, New Star, 2004, p. 19.
8. Kovari I., Kr. Zimanyi. Safety and security in global tourism. Applied Studies in Agribusiness and Commerce - APSTRACT Agroinform Publishing House, Budapest, p.59.
9. O'Connor, N., Stafford, M., & Gallagher, G. The Impact of Global Terrorism on Ireland's Tourism Industry: An Industry Perspective. *Tourism & Hospitality Research*, 2008, 8(4), P. 351-363. doi:10.1057/thr.2008.29
10. Schlageck D.M. International Terrorism, Lexington M. A: Lexington Books, 1988.
11. Zheleva - Monova, M. and colleagues, LLP-TOI-BG1-08-LEO-05-00437.
12. Tourism, Security and Development, Available at: <http://www.bond.org.uk/networker/feb04/tourism.htm> 2 (accessed 1 May 2019)

Информация об авторах

Караджова Златина Калудова
(Болгария, Бургас)

Кандидат экономических наук, доцент кафедры
маркетинга и туризма
Университет им. проф. д-ра Асена Златарова
E-mail: zlatina_karadjova@abv.bg

Капинова Елизавета Самойловна
(Болгария, Бургас)

Доктор педагогических наук, доцент
Департамент по языковому обучению
Университет им. проф. д-ра Асена Златарова
E-mail: lizabella@mail.ru

Information about the authors

Zlatina K. Karadjhova
(Bulgaria, Bourgas)

PhD in Economic Sciences, Associate Professor,
Department of Marketing and Tourism
University Prof. Dr. Asen Zlatarov
E-mail: zlatina_karadjova@abv.bg

Elizaveta S. Kapinova
(Bulgaria, Bourgas)

Doctor of Pedagogical Sciences, Associate Professor
Department of Language Education
University "Prof. Dr. Asen Zlatarov"
E-mail: lizabella@mail.ru