

Рецензия

от проф. д-р Йонка Балтаджиева,
член на научното жури за присъждане на образователна и научна степен „доктор”,
утвърдено със Заповед на Ректора на БСУ, УМО 17/03.10.2022 г.
на дисертационен труд на тема: „**Фактори за формиране на потребителските
нагласи при избор на туристически продукти**“
представен от докторант Соня Стефанова
за присъждане на образователната и научната степен
“доктор” по Професионално направление 3.2. Психология, докторска програма
„Социална психология”, научен ръководител доц. д-р М. Проданов

Представените ми документи по защитата (дисертационен труд, автореферат, списък на публикации и др.) отговарят на изискванията на ЗРАСРБ и Правилника за прилагането му, както и на Правилника за условията и реда за придобиване на научни степени и заемането на академични длъжности в БСУ. Това ми дава основание да рецензирам дисертационния труд.

1. Общо описание на дисертационния труд

Дисертационният труд е в обем от 290 печатни страници. Трудът е композиран в три глави, придружени от увод, заключение, библиография и приложения. Полученият изследователски материал е представен в 70 таблици и 15 фигури. Списъкът на ползваната литература съдържа 244 заглавия, от които 232 са цитирани. От цитираните източници 107 са на кирилица и 125 са на латиница, присъстват 26 интернет адреса, от които също са ползвани ресурси. Под 50% от заглавията са публикувани през последните 15 години. Приложени са 8 самостоятелни приложения в обем от 30 страници. Приложенията са ясни и четивни и в тях са представени основните изследователски инструменти, чрез които е проведено изследването, на пет езика – български, руски, френски, немски и английски.

2. Актуалност на тематиката и целесъобразност на поставените цели и задачи

Дисертационният труд е опит да се вникне на теоретично и научно-приложно ниво в същността на потребителското поведение в динамичния и многообразен пазар

на туристически продукти и услуги през 21 век в България. В увода към дисертационния труд Соня Стефанова аргументира актуалността на разработваната тема, опирайки се на четири основни характеристики на изследваното социално психологично явление: 1. Влиянието на психологичните фактори върху цялостната туристическа дейност; 2. Диференциация на факторите, влияещи върху потребителското поведение, която е продиктувана от разнообразната типология на потребителите и различните признаци, по които се осъществява; 3. Потребностите на съвременната туристическа дейност от разработване на научно-обосновани модели, които да подпомогнат успешното и функциониране; 4. Задълбочено познаване на нагласите и очакванията на съвременните туристи към предлагания туристически продукт или услуга. Тези аргументи задават посоката и необходимостта от научни и приложни изследвания в тази сфера.

Тематиката на дисертационния труд е актуална и значима предимно в научно-приложен и приложен аспект. Формулирана е една цел на дисертационния труд и една основна изследователска цел на проучването, която е „разкриване на взаимните връзки и влияния на факторите, които определят нагласите на потребителите на туристическия продукт или услуга“. Ясно е определена идеята на докторантката, представляваща синтезиран израз на реализирания в първа глава преглед на съществуващите теоретични и експериментални постановки - „извеждане на модел на потребителско поведение“, който отчита многообразието от фактори, определящи потребителските нагласи. Тази идея е осъществена чрез изпълнението на 5 научно-изследователски задачи.

Представеният теоретичен модел на връзката между изведените работни конструкти (мотивация, нагласи, субективна норма, възприятие за контрол, намерение, реализирано поведение) показва, че потребителското поведение се повлиява в различна степен от тях. Резултатите от реализираното емпирично изследване обогатяват съществуващите изследователски продукти и разкриват влиянието на социалнопсихологическите фактори върху формирането на потребителските нагласи потребителското поведение в сферата на туристическата дейност. Изведените теоретични и емпирични модели на влияния осигуряват нов задълбочен поглед върху проучваните явления в България.

Считам, че избраната за разработване тема е дисертабилна, актуална и социално значима.

3. Познаване на проблема

Докторантката представя задълбочен анализ на проблематиката, която е свързана с две области на научното познание – социална психология и туризъм. В дисертационния труд са интерпретирани и обобщени основните теоретични идеи за: нагласи, субективна норма, възприятие за контрол, намерение, реализирано поведение и специфичното съдържание на потребителските нагласи и потребителското поведение в сферата на туристическата дейност.

Докторантката познава състоянието на проблематиката, оценява творчески и интерпретативно теоретичния материал и преносът му в приложен аспект.

4. Методика на изследването

Формулираната изследователска цел и поставените задачи са определили адекватен избор на теоретично и научно-приложно изследване, което включва – теоретични (концептуални) основи на изследването, избор на методи и същински експериментални изследвания.

Разработен е теоретичен (концептуален) модел за изследване на потребителското поведение. Той се основава на Теорията на планираното поведение (Ajzen, 1985), като се имат предвид факторите, влияещи върху нагласите на потребителите при избор на дестинация.

Избраните психологически инструменти за изследване се опират на този модел. Те позволяват да се постигне поставената цел и да се получи адекватен отговор на задачите, решавани в дисертационния труд. Включени са три инструмента за изследване на разглежданите конструкти и взаимните им влияния. Два от тях са авторски продукт и изборът е коректно обоснован от докторантката:

- анкетно проучване (авторски продукт),
- личностен въпросник за изследване на самоефикасност (като част от анкетното проучване), за българската версия е използвана успешната адаптация на скалата, при която се репликира оригиналното факторно решение от М. Проданов,
- структурирано интервю (авторски продукт), съдържащо определен брой въпроси и твърдения, за които изследваното лице трябва да прецени отнасят ли се до него самия и в каква степен.

Подробно е представена организацията на изследването. За набиране на данни в рамките на емпиричното изследване е предпочетено приложението на модел на

неслучайна извадка, съставена от български, руски, английски, немски и френски туристи. Анкетното проучване е проведено през месеците юли, август и септември 2019 г., както и през месеците юли и август 2020 г. В изследването се включени общо 316 респонденти (294 анкетирани и 22 интервюирани) от пет различни националности. Събраните данни са подложени на математическа и статистическа обработка, която включва дескриптивен анализ, корелационен анализ, дисперсионен анализ, факторен анализ и кластерен анализ. Обработката на данните е извършена със статистически софтуерен пакет IBM SPSS и Microsoft Office.

5. Характеристика и оценка на дисертационния труд

Първа глава на дисертационния труд (в обем от 73 стр.) представлява по същество теоретичен анализ на проблема, преглед на публикувани теоретични идеи по темата и резултати от експериментални проучвания, които са свързани с интерпретираната проблематика. Съдържанието на тази глава е ориентирано към „теоретичните основи на изследването на потребителските нагласи при избор на туристически продукт“. Последователно са представени някои от основните теоретични парадигми за конструкта „нагласа“, (теория за когнитивния баланс, теория за когнитивния дисонанс, теория за социалните преценки, теория за Аз-перцепцията), определени са теоретичните рамки на понятията „потребителски нагласи“ и „потребителско поведение“ в туризма. Поставен е акцент върху многообразието от фактори, които определят избора на туристическата услуга или дейност (мотивация възприятия, способности и знания, убеждения, Аз-концепция, култура, икономика, социални роли, статус и норми, демографски характеристики).

Проличава аналитичната мисъл на автора, нейната възможност да интерпретира и обобщава наличната теоретична информация, да извлича и прилага адекватно, и научно издържано, коректно и иновативно в своята работа постиженията на другите автори.

Втора глава на дисертационния труд (в обем от 15 стр.) е посветена на методологията на изследването. Обобщеното съдържание на работните конструкции на теоретично ниво и определянето на вероятните взаимни влияния между тях (в първа глава) очертават прехода към създадения теоретичен модел на изследването, който е развит във втора глава.

Представени са последователно целта, задачите, хипотезите и инструментариумът за изследване. Направено е прецизно описание на обекта и

предмета на изследването. Формулираната изследователска цел и хипотезите са логически свързани с цялостния концептуален модел на изследването. Двете хипотези са конкретизирани чрез 4 подхипотези. От тях произтичат пет конкретни задачи, които се решават в и чрез последващото експериментално проучване, както и изборът на изследователския инструментариум.

Изследователският инструментариум е описан четивно и коректно, с отбелязване на стимули, процедура и начин на оценяване. Представителността на изследването е определена и от броя изследвани лица, включени на различните етапи – 316 респонденти (294 анкетирани и 22 интервюирани) от пет различни националности.

В **трета глава** (в обем от 100 стр.) са представени резултатите от изследването. Направени са обобщения и изводи, които са с насоченост към практиката и с доказателственост на поставените хипотези.

Подробното и аналитично изложение на резултатите от изследването в трета глава, тяхната коректна интерпретация доказва, че Соня Стефанова притежава уменията да извлича и анализира богата по обем и съдържание информация. Нейните твърдения, изводи и обобщения са надеждно аргументирани и основани само на реално получени количествени стойности. Това им придава тежест и убедителност.

Стилът на изложение е ясен, точен и научен. Проличава доброто владение на понятийния апарат на разработвана научна област. Постигната е основната амбиция на докторантката – да открие, изследва, обобщи и осветли основните социалнопсихологически фактори, които определят потребителските нагласи, а чрез тях и потребителското поведение при избор на туристически продукт или дейност. Тази амбиция не е самоцелна, а пряко свързана с потребностите на туризма, като основен икономически ресурс в България. Съвсем коректно докторантката е посочила и ограниченията на проведеното изследване, които вероятно се мултиплицират върху изводите и обобщенията.

6. Приноси и значимост на разработката за науката и практиката

Докторантката е определила 6 приносни моменти в дисертационния труд. Те са изведени в автореферата. Два от тях имат научно-приложен характер: изследване, анализ и обобщение на същностната характеристика на потребителските нагласи при вземането на решение за избор на туристически продукт (през погледа на различни теоретични парадигми и социално психологически проучвания); извеждане на социокултурни и психологични различия между туристи с различна национална

принадлежност. Четири от посочените приноси имат предимно практически и приложен характер и могат да се използват за повишаване качеството на предоставяните туристически продукти и услуги, и за осигуряване на съответствието между изискванията към тях и предлагането им; оформени са групите от ползватели на туристическия продукт и услуга, които формират пазарната среда в проучвания регион. Особено значими за практиката са трите изследователски инструмента, чрез които докторантката набира емпирични данни - анкета и интервю (те са авторска разработка), както и адаптиран тест за изследване на самоефикасността. Чрез тях се обогатяват съществуващите модели за изследване на потребителските нагласи в туризма.

7. Преценка на публикациите по дисертационния труд

Приложените 8 статии са по темата на дисертационното изследване. Те са публикувани в периода 2019-2022 година. 6 от тях са представени като доклади на международни и национални конференции в БСУ и в Университет „Проф. д-р Асен Златаров”, Бургас, и са отпечатани като статии в реферирани издания на двата университета. Две публикации са в Академично списание „Управление и образование” – Хуманитарни и социални науки на Университет „Проф. д-р Асен Златаров”.

8. Автореферат

Авторефератът е в обем от 48 страници. В него е отразено коректно и прецизно съдържанието на дисертационния труд и е включен основният графичен материал. Формулираните приноси и публикации по темата съответстват на тези, които са изброени в дисертацията.

9. Изследванията по дисертацията са лично дело на докторанта

Изследванията, които са проведени от Соня Стефанова са реализирани през месеците юли, август и септември 2019 г., както и през месеците юли и август 2020 г. В изследването се включени общо 316 респонденти (294 анкетирани и 22 интервюирани) от пет различни националности. Докторантката посочва в автореферата, че „Представителността на проведеното анкетно проучване се гарантира от методологията на изследването чрез анкетиране на извадки от съответните целеви групи, както и чрез лични интервюта с ограничен брой респонденти“ (с.17, Автореферат).

Запазена е анонимността на всички изследвани лица. Приемам, че **всички изследвания са лично дело на докторантката и няма данни за плагиатство.**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд съдържа научно-приложни и приложни резултати, които представляват принос в науката практиката. Те отговарят на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ) и Правилника за прилагане на ЗРАСРБ. Дисертационният труд показва, че докторантката Соня Стефанова притежава теоретични знания и професионални умения по научната специалност „Социална психология“, като показва качества и компетенции за самостоятелно провеждане на научно изследване.

Научната продукция, представена от Соня Стефанова е в пълно съответствие с минималните национални изисквания към научната и изследователска дейност на кандидатите за придобиване на образователна и научна степен „доктор по социална психология“.

Давам своята положителна оценка за проведеното изследване, представено в рецензираните по-горе дисертационен труд, автореферат, постигнати резултати и приноси. При достойна защита, предлагам на уважаваното научно жури да присъди образователната и научна степен „доктор“ на Соня Йорданова Стефанова в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.2. Психология, научна специалност „Социална психология“.

25.10.2022 г.

Рецензент: проф. д-р Й. Балтаджиева