На правах рукописи

ЧИГАРЕВ ДМИТРИЙ ВАЛЕРЬЕВИЧ

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ ТУРИСТСКИМИ УСЛУГАМИ В УСЛОВИЯХ ОВЕРТУРИЗМА

Специальность 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика
(экономика сферы услуг)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Сочи – 2023

Работа выполнена в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Сочинский государственный университет»

Научный руководитель: **Ветитнев Александр Михайлович**
доктор экономических наук, профессор, ведущий научный сотрудник научного исследовательского центра федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сочинский государственный университет»

Официальные оппоненты: **Оборин Матвей Сергеевич**
доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры экономического анализа и статистики Пермского института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Александрова Анна Юрьевна
кандидат экономических наук, доктор географических наук, профессор кафедры рекреационной географии и туризма географического факультета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова»

Ведущая организация: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»

Защита состоится «11» апреля 2023 г. в 14:00 часов на заседании диссертационного совета 24.2.293.02 при ФГБОУ ВО «Государственный университет управления» (ГУУ) по адресу: 109542, г. Москва, Рязанский проспект, д. 99, зал заседаний диссертационных советов.

С диссертацией и авторефератом можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВО «Государственный университет управления». Объявление о защите и автореферат диссертации размещены на сайте ВАК Министерства науки и высшего образования РФ https://vak.minobrnauki.gov.ru/. Полный текст диссертации, автореферат и отзыв научного руководителя размещены на сайте ГУУ https://guu.ru/.

Отзывы на автореферат, заверенные печатью, просьба отправлять по адресу университета.

Автореферат разослан «___» _____ 2023 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета 24.2.293.02
кандидат экономических наук, доцент М. В. Мальцева

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В структуре экономики практически всех стран мира в последние десятилетия произошли глубокие изменения. Общемировой тенденцией стало перемещение ресурсов из сферы материального производства в сферу услуг, обеспечивающую удовлетворение потребностей населения в различных услугах и в значительной степени определяющую образ жизни людей.

Неотъемлемой частью образа жизни современного общества является туризм – один из секторов классификации услуг, которые могут быть предметом международной торговли (Всемирная торговая организация) – это «услуги в области туризма и услуги, связанные с путешествиями». С начала XXI века на долю международного туризма приходилось около 30% мировой торговли услугами, он обеспечивал самые высокие поступления от экспорта. В допандемийном 2019 году вклад туризма в мировой ВВП составил 8,3 трлн долларов (10,4%), в этой сфере было занято около 330 млн человек. Сокращение на 142,6 млн рабочих мест и на 3,815 трлн долларов глобального ВВП в следующем году из-за пандемии свидетельствует о значимой роли отрасли для мирового хозяйства.

Главной и устойчивой тенденцией докризисного развития индустрии путешествий стало непрерывное увеличение туристских прибытий: около 25 миллионов туристов – в 1950 году, 300 миллионов – в 1980, 650 миллионов – в 2000, полтора миллиарда человек – в 2019 году. Из-за пандемии COVID-19 в 2020 году турпоток резко сократился до 400 млн человек, но уже в 2021 начинается восстановление отрасли (450 млн человек), продолжившееся в 2022 году (по оценкам UNWTO, с января по сентябрь в мире было 700 млн туристов). Ожидается, что в 2024 году показатели мирового туризма вернутся к уровню 2019 года.

Порождаемые туристской экспансией социальные, экологические и экономические проблемы, получившие название «овертуризм» и ухудшающие качество жизни населения и туристский опыт, стали одним из приоритетных исследовательских направлений в зарубежной науке. В нашей стране эти проблемы изучены еще недостаточно, несмотря на ускоряющуюся динамику внутреннего туризма: с 2014 по 2018 годы рост турпотока составил 75%, а к 2030 году с помощью инструментов национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства» количество туристских прибытий планируется до 140 млн поездок в год.

Резко возросший, в том числе, благодаря поддержке государства спрос на отдых в России, переориентация определенной части отечественных туристов на внутренние направления могут стать причиной возникновения в популярных туристских центрах проявлений овертуризма, теоретическое осмысление и практические оценки которого представляют существенный научный интерес.

Актуальность настоящей диссертационной работы обусловлена также тем, что в отечественных научных исследованиях тема овертуризма в региональном аспекте пока не стала предметом специального изучения, что не позволяет выявлять особенности процесса получения, интерпретации и систематизации научных знаний по указанной проблематике с целью их использования для управления туристскими услугами. В данном контексте результаты и выводы диссертационного исследования будут способствовать накоплению опыта в изучении овертуризма, предупреждению его возникновения на российских курортах, совершенствованию управления туристской

отраслью в зрелых туристских дестинациях. Это, в свою очередь, свидетельствует об актуальности темы диссертации.

Степень научной разработанности проблемы. Основными источниками диссертационного исследования являются публикации зарубежных и отечественных экспертов и средств массовой информации по вопросам управления туристскими услугами в условиях овертуризма, в которых авторы среди изученных аспектов данного явления выделяют наиболее важные, с их точки зрения, характеристики этого феномена.

Причины, факторы и условия появления овертуризма изучали М. Бэннер, Н. Грубе, С. Гёсслинг, М. Гонсалез, Г. Гудвин, К. Коэнс, К. Милано, Ф. Намбергер, Й. Новы, А. Папатаннасис, П. Питерс, Т. Сингх, Х. Серафин, С. Якобсен.

На вопросах пропускной способности и переполненности посетителями туристских территорий, удовлетворенности населения качеством жизни в условиях избыточного давления туризма заостряли внимание Е. Аигина, К. Белл, Д. Гетц, Д. Глассон, М. Гонсалез, Д. Закариас, Р. Йоуелл, И. Кальсада, Р. Лю, Е. Магги, Л. Марин, Ф. Мичел, Е. Наварро Хурадо, Х. Серафин, Ф. Симон, Б. Шелби, Т. Хеберлейн.

Влияние овертуризма на туристскую удовлетворенность исследовали А. Арнбергер, К. Бранденбург, Д. Гетц, Г. Гудвин, Дж. Докси, А. Зехрер, Э. Кастенхольц, Л. Ли, З. Миесзковски, Е. Наварро Хурадо, М. Попп, Ф. Райч, Л. Тапак, К. Чин, К. Эйсебио, С. Якобсен.

Проблемы взаимоотношений местных жителей и туристов в своих работах освещали А. Альварез-Соуза, Г.Е. Ашер, Р. Батлер, Б. Бозиновски, Дж. Бойссевайн, Б. Брумен, С.А. Ганн, Е. Гомез, Р. Доддс, Э. Коэн, А. Папатанассис, А. Постма, М. Рангус, М. Смит, Т.Л. Скиппер, Д. Толкач.

Большую значимость в изучении проблемы овертуризма имеют работы отечественных исследователей, таких как О.Е. Афанасьев, Е.Н. Бакурова, Е.М. Бижанова, А.М. Ветитнев, Е.В. Вишневская, В.В. Гончаров, Е.А. Джанджугазова, П.В. Жуков, С.В. Зинченко, С.В. Илькевич, И.С. Королева, И.В. Наумова, А.В. Новичкова, Н.В. Новичков, М.С. Оборин, Т.О. Паранина, А.Б. Преображенский, Е.Е. Полянская, Л.Н. Розанова, И.И. Савельев, А.А. Сарян, А.Ю. Санин, Л.Н. Семеркова, Г.А. Симонян, М.А. Стрельникова, Р.Р. Хуснутдинов, С.Р. Хуснутдинова, М.Ю. Шерешева, С.И. Яковлева. В публикациях А.Ю. Александровой и Е.В. Аигиной кроме ранее перечисленной проблематики значительное место занимают вопросы управления сверхтуристскими дестинациями, на которых заостряют внимание также зарубежные исследователи – Г. Авонд, Дж. Вибранец, А. Кагермейер, А. Капокчи, Л. Монтейро, А. Папатаннасис, Х. Серафин, Дж. Хосперс, и Е. Эрдменгер и др. Пониманию характера социального взаимодействия посетителей дестинации, а также туристов и населения в условиях овертуризма способствовали: работы проф. В.Н. Мясищева, координатора норвежского научно-исследовательского центра устойчивого туризма С. Гёсслинга, теория «справедливого обмена» Д. Тибо и Г. Келли, теория жизненного цикла дестинации Р. Батлера, «индекс раздражения» Дж. Докси. Вопросы, связанные с проблемой скопления людей в условиях пандемии, рассматривались консалтинговой компанией Citizens Housing and Planning Council, американским урбанистом У. Коксом, а также Ф. Кафаро и С. Вахба.

Указанные литературные источники, тематические исследования, рекомендации UNWTO, WTTC, П. Питерса (Университет прикладных наук Бреды, Академия туризма) и его соавторов, международной консалтинговой компании McKinsey & Company, Австрийской гостиничной ассоциации (ÖHV) и международной консалтинговой компании Roland Berger дали возможность полнее изучить проблематику феномена овертуризма, вопросы управления производством и продвижением туристских услуг в условиях влияния сверхтуризма на принимающие сообщества и туристский опыт.

Научная гипотеза исследования. Постоянный рост международных и внутренних туристских прибытий в докризисный период, начавшееся восстановление спроса на путешествия и ожидаемый возврат показателей туристской отрасли к допандемийным значениям требуют актуального осмысления феномена овертуризма и конкретизации его теоретических аспектов, формирования моделей оценки его основных показателей – воспринимаемого (ощущаемого) качества жизни населения и/или качества туристского опыта посетителей дестинаций или их частей, разработки и совершенствования механизма управления туристскими услугами в условиях давления чрезмерного туризма на принимающие территории.

Целью диссертационного исследования является совершенствование механизма управления туристскими услугами на основе стратегии преодоления овертуризма в развитии зрелых туристских дестинаций.

Для достижения указанной цели были сформулированы и решены следующие **задачи** диссертационной работы:

– уточнить и конкретизировать понятийно-терминологический аппарат овертуризма, определить аспекты его негативного воздействия на дестинации, обобщить мировой опыт оценки воздействия овертуризма на принимающие территории;

– определить отношение местных жителей к туризму, влияние на его восприятие наличия конфликтов с приезжими, выявить уровень негативных проявлений овертуризма в туристской дестинации по оценкам резидентов;

– выявить параметры восприятия дестинации посетителями в контексте проблем овертуризма и туризмофобии, уточнить факторы, влияющие на удовлетворенность туристов и их лояльность к курорту, исследовать впечатление туристов о курортах России путем изучения их отзывов в Интернет-пространстве;

– разработать методологические подходы к оценке овертуризма, предложить и апробировать на примере Сочинской туристской дестинации методику расчета интегрального индекса овертуризма;

– определить стратегии регулирования овертуризма на разных этапах жизненного цикла туристских дестинаций и сформировать на этой основе предложения по разработке и совершенствованию механизма управления туристскими услугами для предотвращения овертуризма.

Объектом исследования являются туристские услуги в условиях проявлений овертуризма в зрелых туристских дестинациях.

Предмет исследования представляет собой комплекс социально-экономических и организационно-управленческих взаимоотношений, появляющихся в процессе управления туристскими услугами в условиях овертуризма на принимающих территориях.

Соответствие темы диссертации требованиям паспорта специальности ВАК. Диссертационное исследование выполнено в соответствии с п. 4.5 «Формирование и функционирование рынков услуг» и п. 4.15 «Туризм и рекреация» паспорта специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг).

Методологической основой исследования послужили общенаучные методы познания, исследования зарубежных и отечественных ученых, публикации в СМИ, материалы UNWTO и WTTC по проблемам управления туристскими услугами, овертуризма и туризмофобии. Такие подходы и методы, как анализ и синтез, индукция, дедукция, научная классификация, системный подход, социологический опрос, статистический и сравнительный анализ, сентимент-анализ, графическая интерпретация данных, ГИС-технологии и структурное моделирование, являются базисом проведенных исследований. Статистическая обработка результатов проводилась с использованием прикладных программ: MS Excel, IBM SPSS Statistics 21, AMOS 12.

Теоретическую основу исследования составили труды отечественных и зарубежных авторов в области экономики сферы услуг, управления сервисными предприятиями и регионами с сервисной специализацией, статистические исследования в сфере туристских услуг.

Информационная база диссертационной работы включает материалы исследований зарубежных и отечественных ученых по изучаемой проблематике, Интернет-ресурсов, статистические данные UNWTO и WTTC, Ростуризма, Краснодарстата, Администрации муниципального образования город-курорт Сочи, результаты проведенных автором социологических опросов и сентимент-анализа отзывов туристов о курорте.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в теоретическом обосновании и разработке методических и научно-практических рекомендаций по совершенствованию механизма управления туристскими услугами в условиях овертуризма.

На защиту выносятся следующие **результаты исследования, содержащие элементы научной новизны**:

– предложено рассматривать овертуризм как комплексную проблему, вызванную неконтролируемым ростом числа путешественников на популярных территориях, приводящим к ухудшению качества жизни резидентов и туристской неудовлетворенности, разрушению культурного и природного наследия, ущербу экологии, инфраструктурным проблемам, ухудшению эпидемиологической обстановки и другим отрицательным последствиям для принимающих дестинаций; обосновано определение туризмофобии как крайнего проявления овертуризма; предложена концептуальная модель их взаимосвязи; обобщены сложившиеся мировые подходы к оценке и предотвращению овертуризма для совершенствования управления туристскими услугами в условиях чрезмерного туризма;

– разработана и рассчитана структурная модель, объективирующая отношение жителей туристских территорий к туризму и базирующаяся на трех конструктах – восприятие воздействия туризма, качество жизни резидентов и наличие у населения конфликтов с приезжими; доказано негативное влияние избыточного туризма на качество жизни местного населения и возникновение конфликтов с посетителями;

выявлена возможность использования ГИС-технологий в изучении проблем овертуризма;

– уточнена и обоснована совокупность факторов, влияющих на туристскую удовлетворенность и лояльность к дестинации, объективизированная в виде соответствующей математической модели; разработана и апробирована методика сентимент-анализа, позволяющая выявлять процент негативных отзывов об объектах показа;

– разработаны и конкретизированы подходы к оценке и предотвращению овертуризма для российских дестинаций, предложена и апробирована методика расчета интегрального индекса овертуризма, который обратно коррелирует с доходом от каждого посетителя, полученным бюджетом дестинации;

– предложены стратегии регулирования овертуризма на разных этапах жизненного цикла туристских дестинаций – стратегия стимулирования развития туризма, стратегия превентивного реагирования, стратегия ограничения туристской деятельности; сформирован и обоснован механизм управления туристскими услугами на основе стратегий преодоления овертуризма в зрелых туристских дестинациях; предложен комплекс мер для предотвращения овертуризма на туристских территориях.

Теоретическая значимость результатов исследования состоит в уточнении и дополнении понимания сущности овертуризма и туризмофобии, накоплении научного знания в области изучения последствий овертуризма для принимающих территорий.

Практическая значимость диссертационного исследования заключается в разработке научно-методического подхода к оценке и предотвращению овертуризма в зрелых туристских дестинациях. На основе разработанного механизма регулирования туристских услуг с учетом стратегий преодоления овертуризма можно превентивно реагировать на главные риски возникновения проблем овертуризма. Предложенные автором структурные модели воздействия туризма на население и восприятия дестинации посетителями, комплекс мер по предотвращению овертуризма могут быть использованы в качестве инструмента планирования развития туризма.

Степень достоверности и апробация результатов. Основные положения и результаты исследования были представлены на следующих научно-практических международных, всероссийских и межрегиональных конференциях: VII Международная научно-практическая конференция «Туристско-рекреационный комплекс в системе регионального развития» (пос. Небуг, 17-21 апреля 2019 г.); Международная научно-практическая конференция «Эффективное использование туристского потенциала регионов: теория, практика и перспективы» (г. Самарканд, 21-22 февраля 2020 г.); VII Международная научная конференция SWS по социальным наукам ISCSS 2020 (г. Албена, 25-27 августа 2020 г.); VIII Международная научно-практическая конференция «Туристско-рекреационный комплекс в системе регионального развития» (г. Краснодар, 25 октября 2020 г.), Всероссийская молодежная научно-практическая конференция «Молодежь-науке – XII. Актуальные проблемы туризма, гостеприимства, общественного питания и технического сервиса» (г. Сочи, 15-17 апреля 2021 г.), Международный туристский форум «Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» как инструмент трансформации экономики и социально-культурной сферы курортно-туристских дестинаций России» (г. Сочи, 18-22 мая 2021 г.), Международная конференция «Экологические парадигмы

устойчивого развития: политическое, экономическое и технологическое измерение биосферных проблем» (г. Санкт-Петербург, 30-31 августа 2021 г.), Профессорский форум – 2021 «Наука и технологии в XXI веке: тренды и перспективы» (г. Сочи, 26 октября 2021 г.), Международный туристский форум «Трансформация экономики и социально-культурной сферы курортно-туристских дестинаций России» (г. Сочи, 07-09 октября 2022 г.).

Результаты и выводы диссертации учтены и используются в работе администраций города и центрального района Сочи, Ассоциации отельеров АМОС, что подтверждается справками о внедрении.

Публикации результатов исследования. Основные положения диссертационного исследования отражены в 13 работах, написанных автором лично и в соавторстве, общим объемом 7,06 п.л. (в т.ч. авторских – 4,54 п.л.); из них 4 работы (2,50 п.л., в т.ч. авт. – 1,62 п.л.) опубликованы в рецензируемых научных журналах, рекомендованных ВАК РФ; 3 работы (2,26 п.л., в т.ч. авт. – 1,30 п.л.) опубликованы в научных изданиях, индексируемых в международных базах данных и 6 работ (2,30 п.л., в т.ч. авт. – 1,62 п.л.) – в других изданиях.

Структура и объем работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и четырех приложений. В работе 163 страницы основного текста, 33 таблицы, 21 рисунок. Список литературы включает 207 наименований.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Введение

Глава 1. Теоретико-методологические основы феномена овертуризма

1.1. Социально-экономические последствия развития современного массового туризма

1.2. Генезис, терминология и содержание понятий «овертуризм» и «туризмофобия»

1.3. Концепции и стратегии регулирования овертуризма в развитии зрелых туристских дестинаций

Глава 2. Формирование основных показателей овертуризма для принимающих туристских дестинаций

2.1. Оценка отношения к туризму населения принимающей территории

2.2. Анализ восприятия туристской дестинации посетителями

2.3. Сентимент-анализ впечатления посетителей туристской дестинации

Глава 3. Разработка механизма управления туристскими услугами для преодоления проявлений овертуризма в зрелых туристских дестинациях

3.1. Методологические подходы к оценке овертуризма и их применение в условиях Сочинской туристской дестинации

3.2. Стратегии регулирования овертуризма на разных этапах жизненного цикла туристских дестинаций

3.3. Предложения по разработке механизма управления туристскими услугами на основе стратегии регулирования овертуризма в Сочинской туристской дестинации

Заключение

Список литературы

Приложения

III. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Предложено рассматривать овертуризм как комплексную проблему, вызванную неконтролируемым ростом числа путешественников на популярных территориях; обосновано определение туризмофобии как крайнего проявления овертуризма; предложена концептуальная модель их взаимосвязи; обобщены сложившиеся мировые подходы к оценке и предотвращению овертуризма для совершенствования управления туристскими услугами в условиях чрезмерного туризма.

Бурный рост мирового туризма в XXI веке – это, прежде всего, значительное увеличение количества путешественников и превышение их числа над количеством населения в популярных туристских центрах (таблица 1). Например, на Европу, площадь которой составляет лишь 7% территории суши Земли, в 2018 году приходилось почти 40% мирового турпотока, а число туристов превышало местное население в 1,5 раза. Показателен пример Ватикана: в 2018 году здесь проживало всего 825 человек, при этом музеи этого самого маленького государства в мире ежедневно посещали тридцать тысяч туристов.

Таблица 1 – Соотношение количества населения и туристов в европейских дестинациях в допандемийный период (2019 год)

Страна/город	Население, млн. человек	Количество туристов, млн. человек	Интенсивность туризма
Франция	67	90	1,34
Испания	46,9	83,7	1,78
Амстердам	0,85	19	22,35
Венеция	0,26	10	38,46
Барселона	1,6	30	18,75

В Москве и Санкт-Петербурге туристов было больше, чем жителей, в 2 раза. Байкал каждый год посещало до 2,5 млн туристов.

Коронавирусный кризис – самый сильный за всю историю туризма, привел к сокращению мирового турпотока на 73% (UNWTO). Тем не менее, оценивается, что в 2022 году международные туристские прибытия составили на 30–78% больше уровня 2021 года. Например, с января по май 2022 года Европу посетили в четыре раза больше туристов, чем за аналогичный период предыдущего года. В России внутренний туризм в 2021 году восстановился на 90% к уровню 2019 года. Краснодарский край принял в 2022 году 17,4 млн путешественников, что сопоставимо с показателями 2019 года (17 млн человек). В Москве в первом полугодии 2022 года побывало туристов на 7% больше, чем в первом полугодии 2021 года, туристская отрасль Санкт-Петербурга восстанавливается после пандемии в два раза быстрее крупнейших туристских центров мира.

Четырнадцать городов юга Европы для борьбы с туристской экспансией создали организацию «SET», огромный дискомфорт от избыточного туризма испытывали сто пять европейских туристских территорий.

В 2018 году UNWTO охарактеризовала «овертуризм» как «ситуацию, складывающуюся в туристских дестинациях или их частях из-за давления туризма, которое чрезмерно негативно влияет на воспринимаемое качество жизни населения и/или качество впечатлений посетителей».

Ряд зарубежных исследователей считает, что явление овертуризма связано со сменой общественной парадигмы: благополучие человека нельзя оценивать только с точки зрения экономического роста, альтернативой ему становится повышение качества жизни людей. Теперь для жителей многих дестинаций, особенно крупных европейских туристских центров, которые высоко ценят комфорт своей городской среды, качество жизни имеет большее значение, чем экономические выгоды от развития туризма.

В популярных туристских дестинациях в 2017-2018 годах проходили массовые протесты против приезжих, наиболее многочисленные – в Европе. Для описания этих протестов стали использовать термин «туризмофобия». Туризмофобию автор определяет как «крайнее проявление овертуризма, характеризующееся резко негативным отношением жителей дестинаций к туристам, которое обусловлено прогрессирующим ростом числа последних и отрицательным влиянием на качество жизни местного населения и окружающую среду».

Автор предлагает следующее определение овертуризма: это «комплексная проблема, вызванная огромной популярностью у туристов определенных территорий, в результате чего безудержный рост числа путешественников приводит к ухудшению качества жизни населения, неудовлетворенности посетителей, экологическому ущербу, разрушению культурного и природного наследия и другим негативным последствиям для дестинаций». Когда такие последствия значительно перевешивают пользу от приема туристов – возникают массовые протесты населения.

Хотя в некоторых работах по проблематике овертуризма в англо- и латиноязычных странах термины «овертуризм» и «туризмофобия» употребляются как синонимы, автор считает, что они относятся друг к другу как общее к частному, что иллюстрирует представленная на рисунке 1 концептуальная модель взаимосвязи этих явлений.

На основе публикаций экспертов и проведенного анализа предложена авторская классификация подходов к оценке овертуризма в зрелых туристских дестинациях:

– региональный подход основан на характеристике проблем, возникающих в туристских дестинациях из-за чрезмерного турпотока;

– социальный – основан на том, что проблемы овертуризма наиболее остро проявляются в социальной сфере, поэтому изучается их влияние именно на качество жизни населения, а также на удовлетворенность туристов;

– разрушительный – заключается в выявлении таких последствий овертуризма, как ущерб инфраструктуре, экологии, природе, культурному наследию и т.п.;

– количественный подход оперирует точными числовыми параметрами измерения воздействия туризма на дестинацию;

– управленческий подход рассматривает овертуризм как проблему, вызванную недостаточным управлением овертуризмом, что является основанием для пересмотра модели менеджмента туризма с ориентированного только на продвижение дестинации, увеличение количества прибытий и поступлений в бюджет, на модель, соединяющую и продвижение, и управление.

Обращается внимание на необходимость комплексного применения перечисленных подходов для наиболее полного понимания проблемы овертуризма.

Рисунок 1 – Концептуальная модель взаимосвязи явлений овертуризма и туризмофобии

Обобщены зарубежные практики предотвращения овертуризма в зрелых туристских дестинациях, отмечено, что методы, с помощью которых власти дестинаций пытались решать проблему овертуризма, достаточно разнообразны, но пока они сводились преимущественно к запретам, финансовым и другим ограничениям по отношению к туристам и бизнесу. Меры, применяемые администрациями зарубежных дестинаций по преодолению овертуризма, объединены в пять групп: ограничение доступа к достопримечательностям; повышение цен для туристов, налоги, штрафы, запреты; изменение в транспортной инфраструктуре, перераспределение прибытий круизных лайнеров, запрет строительства отелей в центре города; ограничение по краткосрочной аренде жилья; разработка стратегий по развитию туризма. Их содержание подробно описано в диссертации.

2. Разработана и рассчитана структурная модель, объективирующая отношение жителей туристских территорий к туризму и базирующаяся на трех конструктах – восприятие воздействия туризма, качество жизни резидентов и наличие у населения конфликтов с приезжими; доказано негативное влияние избыточного туризма на качество жизни местного населения и возникновение конфликтов с посетителями; выявлена возможность использования ГИС-технологий в изучении проблем овертуризма.

Исследование восприятия воздействия туризма путем опроса 2390 жителей г. Сочи показало, что большинство респондентов относятся к туризму позитивно (только в 4,26% ответов содержалась отрицательная и резко отрицательная оценка этого воздействия, в 42,95% – нейтральная, более чем в 53% случаев – положительная и резко положительная оценка) (рисунок 2). Аналогичный вывод позволила сделать выявленная частота конфликтов между жителями и приезжими (оценка этих конфликтов является одним из способов измерения их взаимоотношений): 55,4% горожан никогда не конфликтовали с туристами. Следует также отметить, что количество приезжих, составляющее 15 человек на одного жителя города, пока не является критическим с точки зрения опасности овертуризма. Однако наличие 44,6% конфликтных столкновений (39,33% – очень редких, а 5,23% – довольно частых) говорит о некоторой напряженности в отношениях населения с туристами.

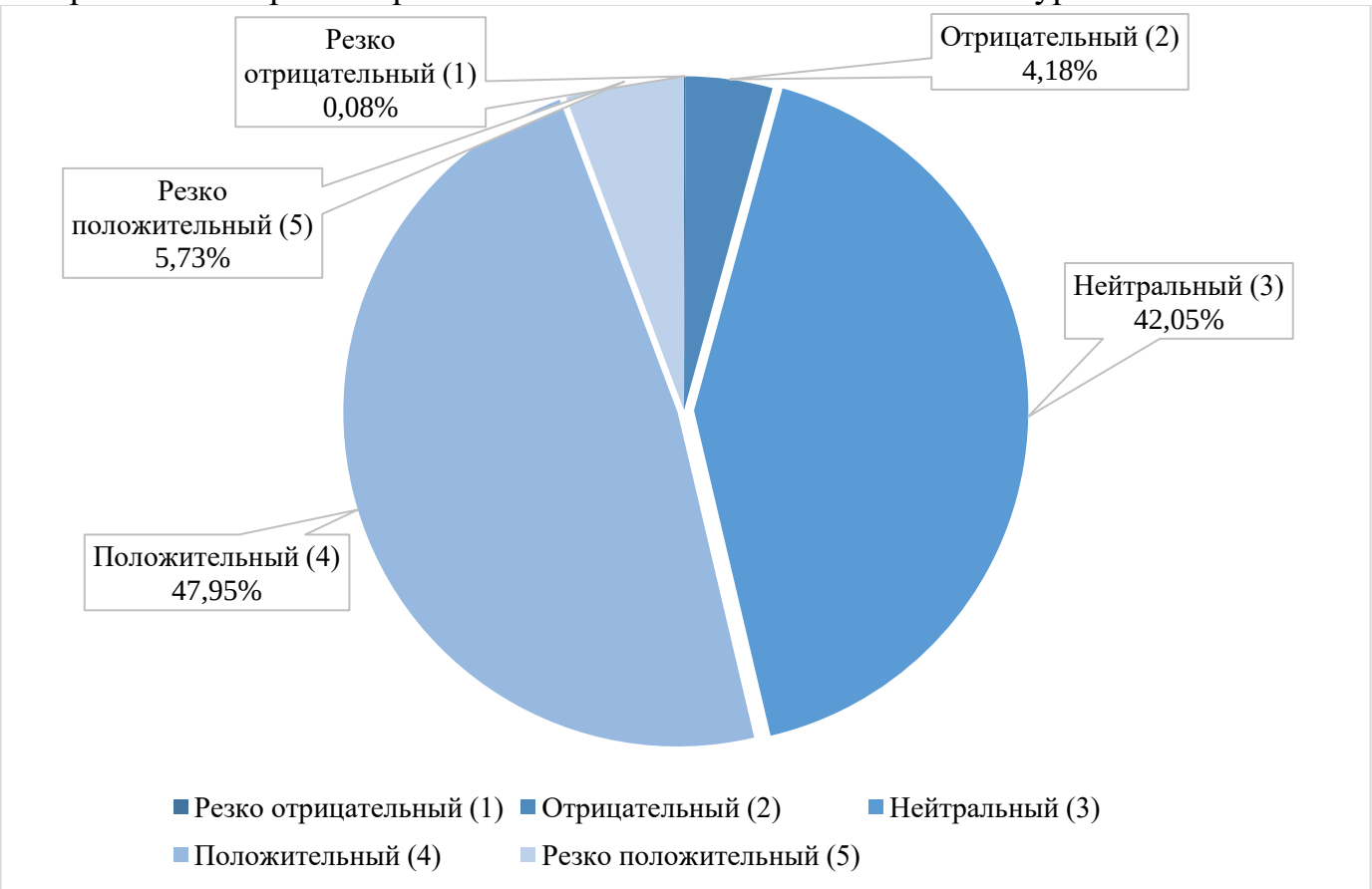

Рисунок 2 – Отношение жителей г. Сочи к туризму

Структурная модель воздействия туризма на жителей города, разработанная по результатам диссертационного исследования, показала, что существуют четыре основных фактора, влияющих на восприятие населением воздействия туризма – продолжительность проживания, профессиональный статус, социальная группа, вовлеченность в туризм (рисунок 3).

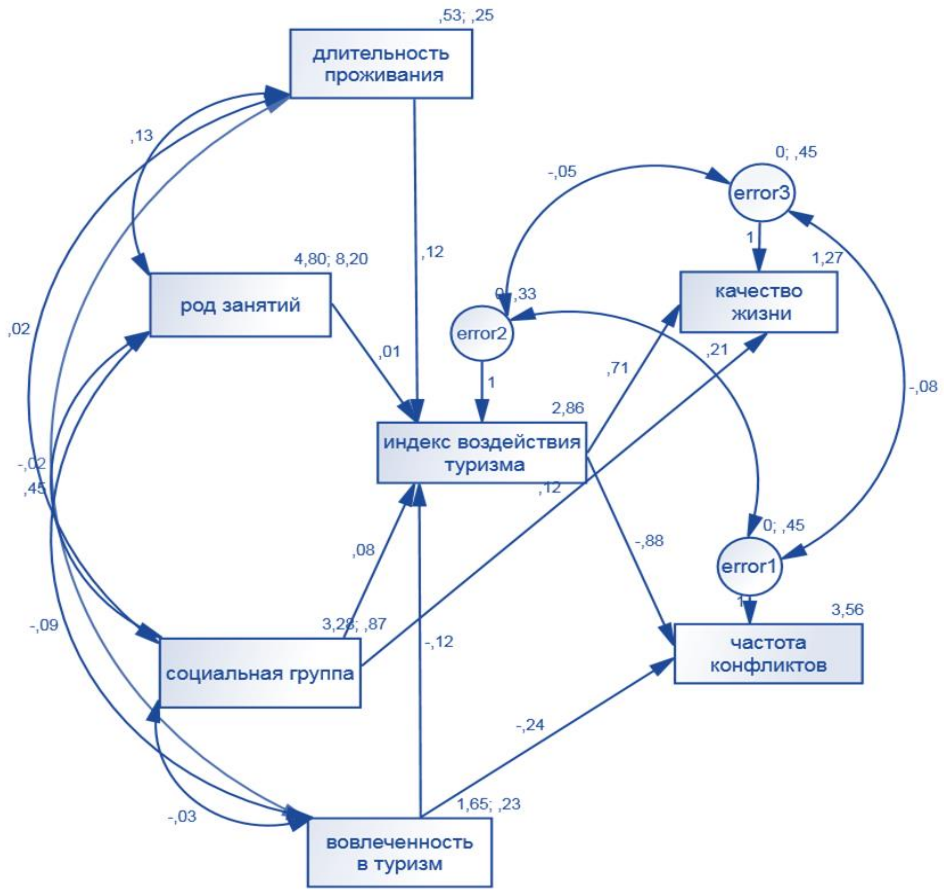

Рисунок 3 – Структурная модель воздействия туризма на жителей г. Сочи

Позитивное восприятие соответствует более высокому качеству жизни населения и делает взаимодействие с туристами менее конфликтным. Ощутимые выгоды от туризма оказывают значительное прямое положительное влияние на качество жизни населения и снижают частоту конфликтов с гостями. Негативное отношение к туризму из-за чрезмерного количества посетителей приводит к ухудшению качества жизни населения, усиливает его раздражение по отношению к туристам и провоцирует конфликты.

В рамках дальнейшего изучения проблемы овертуризма на российских курортах были разработаны некоторые подходы к изучению пропускной способности улиц, пляжей и других территорий путем интеграции ГИС-технологий, аппаратно-программных средств и мобильных сетей.

3. Уточнена и обоснована совокупность факторов, влияющих на туристскую удовлетворенность и лояльность к дестинации, объективизированная в виде соответствующей математической модели; разработана и апробирована методика сентимент-анализа, позволяющая выявлять процент негативных отзывов об объектах показа.

Анализ впечатлений посетителей зрелой дестинации (на примере г. Сочи) показал, что 74,5% из опрошенных 2536 туристов воспринимали город как переполненный. Выявлено влияние переполненности на удовлетворенность гостей и их лояльность. Туристы, воспринимавшие курорт Сочи переполненным, имели худшие впечатления, а избыточное скопление людей, по их мнению, совсем испортило отдых, что отразилось и на лояльности к курорту у таких туристов (по показателям повторного приезда и рекомендаций курорта другим людям) (таблица 2).

Таблица 2 – Уровень туристской удовлетворенности и лояльности у туристов в зависимости от различного восприятия переполненности курорта

Вопросы о переполненности	N	Среднее значение удовлетворенности		Средняя вероятность повторной поездки		Вероятность рекомендовать курорт другим людям	
		M	Std deviation	M	Std deviation	M	Std deviation
Восприятие переполненности							
мало людей	63	6,37[1]	0,903	5,79[2]	1,557	6,25[3]	1,295
не очень многолюдно	580	6,22	1,013	6,08	1,385	6,18	1,277
ожидаемо много	1610	6,35	0,921	6,20	1,208	6,24	1,149
курорт явно переполнен	283	5,84*	1,378	5,49*	1,851	5,47*	1,809
Итого	2536	6,27	1,014	6,09	1,363	6,14	1,293
Влияние переполненности на удовлетворенность пребыванием на курорте Сочи и лояльность к курорту							
совершенно не влияет	799	6,56[4]	0,831	6,42[5]	1,198	6,52[6]	1,051
влияет незначительно	955	6,33	0,942	6,15	1,232	6,25	1,139
влияет	576	5,99	1,063	5,85	1,403	5,80	1,370
сильно влияет	181	5,73	1,129	5,40	1,663	5,38	1,543
испортило весь отдых	25	4,52*	1,896	3,44*	2,043	3,40*	2,309
Итого	2536	6,27	1,014	6,09	1,363	6,14	1,293

Примечания: значения теста ANOVA: 1. F = 21,310, p = 0,000; 2. F = 23,838, p = 0,000; 3. F = 29,838, p = 0.000; 4. F = 65,486, p = 0,000; 5. F = 56,175, p = 0,000; 6. F = 81,904, p = 0,000;
*- p <0.05 при использовании теста Джеймса-Хоувела

Исследование взаимосвязи конфликтов и удовлетворенности и лояльности туристов к Сочинской дестинации показало, что у туристов, не имевших конфликтов на отдыхе, уровень удовлетворенности и лояльности был достоверно выше, чем у тех, кто вступал в конфликты (таблица 3).

Таблица 3 – Удовлетворенность и лояльность туристов в зависимости от различной частоты конфликтов с местными жителями

Частота конфликтов	N	Среднее значение удовлетворенности[1]		Средняя вероятность повторной поездки[2]		Вероятность рекомендовать курорт другим людям[3]	
		M	Std deviation	M	Std deviation	M	Std deviation
вообще не было	2129	5,41*	1,102	6,18*	1,282	6,26*	1,167
очень редко	318	4,92	1,079	5,81	1,519	5,72	1,556
нередко	61	4,33	1,267	4,84	1,872	4,77	2,036
довольно часто	16	4,45	1,143	4,75	1,949	4,56	1,632
очень часто	12	4,42	1,073	5,33	1,775	5,67	1,969
Итого	2536	5,31	1,129	6,09	1,363	6,14	1,293

Примечания: тест ANOVA: 1. значение F = 30.618, p = 0.000; 2. значение F = 24.289, p = 0.000; 3. значение F = 38.482, p = 0.000
*- p <0.05 при использовании теста Джеймса-Хоувела

На удовлетворенность посетителей влияют их социодемографические и поведенческие характеристики, продолжительность пребывания в дестинации, наличие спутников, финансовое положение, тип размещения, цели поездки. По результатам исследования разработана структурная модель, позволившая установить взаимосвязь вышеперечисленных факторов с восприятием г. Сочи посетителями (рисунок 4).

Отсутствие у 84% туристов конфликтов с жителями, желание общаться с ними, практически полное отсутствие ксенофобии, общая удовлетворенность приезжих позволяют говорить об их позитивном восприятии курорта.

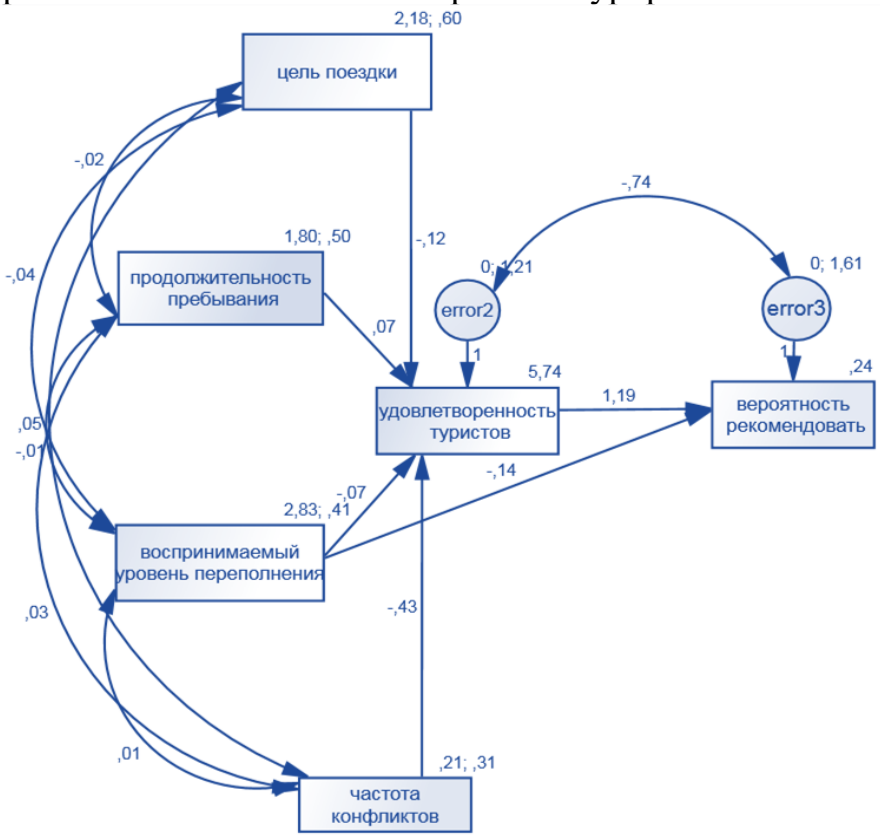

Рисунок 4 – Структурная модель восприятия посетителями Сочинской дестинации

Исследование отзывов посетителей об отдыхе в г. Сочи на крупнейшем сайте о путешествиях – TripAdvisor, которое проводилось с помощью метода сентимент-анализа текстов, позволило выявить также позитивное отношение туристов к городу. Было изучено 33475 отзывов, оставленных на сайте с 2012 по 2021 год. Положительных было 80%, нейтральных и отрицательных – по 10%. Туристы наиболее удовлетворены посещением Красной Поляны и Адлерского района; наименее – Лазаревского района (таблица 4). Позитивное восприятие посетителями Сочинского курорта подтвердило его привлекательный имидж, что стимулирует овертуризм, который может привести к ряду негативных последствий для города.

Таблица 4 – Результаты сентимент-анализа отзывов о 58 сочинских достопримечательностях, сгруппированных по районам города

Группа	Суммарный индекс (compound)			Уровень негативной окраски		
	N	M	Std deviation	N	M	Std deviation
Красная Поляна	10154	0,608	0,427	4027	0,078	0,051
Адлерский	12834	0,575	0,437	5637	0,078	0,051
Хостинский	5139	0,562	0,453	2532	0,078	0,052
Центральный	3353	0,563	0,447	1464	0,086	0,055
Лазаревский	975	0,372	0,601	535	0,106	0,067
Итого	32455	0,576	0,445	14195	0,080	0,053

Примечания: тест ANOVA: значение F = 65,188, p = 0,000;
*- p <0.05 используя тест Геймс-Хоуэлла

Достигший максимума в 2013 году (0,62) показатель compound (комплексной оценки позитивной, негативной и нейтральной составляющей отзывов) до 2019 года находился в сравнительно постоянных пределах (рисунок 5).

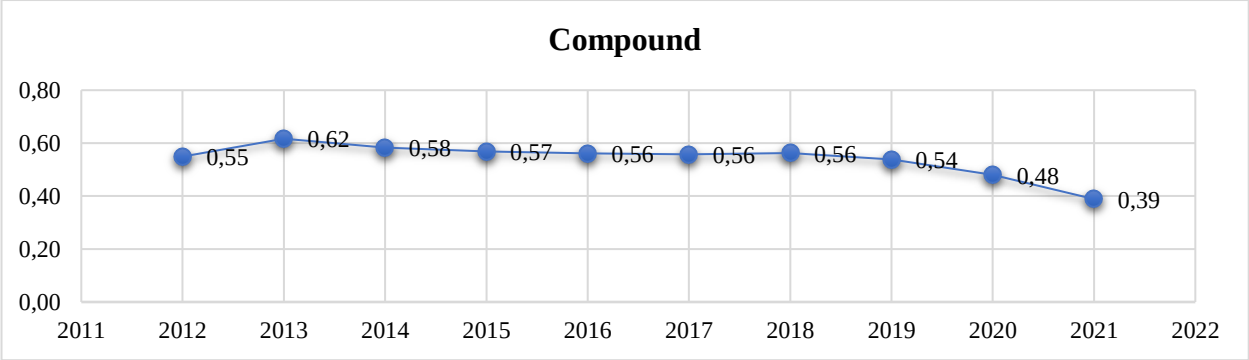

Рисунок 5 – Изменение тональности отзывов (compound) в 2012–2021 гг.

В 2020 году произошло его снижение (0,48), в 2021-м значение compound оказалось минимальным за весь исследуемый период (0,39). Данный факт объясняется коронавирусным кризисом, который нанес существенный ущерб туризму как индустрии впечатлений и оказал непосредственное влияние на удовлетворенность посетителей Сочинской курортной дестинации.

4. Разработаны и конкретизированы подходы к оценке и предотвращению овертуризма для российских дестинаций, предложена и апробирована методика расчета интегрального индекса овертуризма, который обратно коррелирует с доходом от каждого посетителя, полученным бюджетом дестинации.

На основе разработанных подходов к оценке овертуризма в зрелых туристских дестинациях обобщены и систематизированы потенциально негативные факторы, способствующие возникновению этого риска для г. Сочи. Ежегодно увеличивающийся турпоток делает некомфортной жизнь населения из-за шума почти круглосуточно работающих развлекательных учреждений, переполненного общественного транспорта, вырастающего в разы количества автомобильных пробок, загрязнения воздуха, в том числе, туристами-автовладельцами (на каждую тысячу населения города уже приходится больше 440 автомобилей, что является самым высоким показателем в стране). Количество мусора, собранного на улицах города, увеличивается в 1,5-2 раза. Цены в сочинских магазинах сравнимы с московскими, довольно дорогие рынки. Из-за высокой стоимости аренды, проработав недолгое время, закрываются небольшие магазины, кафе, рестораны и т.п., усложняя непростую ситуацию с трудоустройством в городе, особенно с учётом зимнего сокращения персонала в санаториях и отелях. В течение последних десяти лет наблюдается рост спроса на недвижимость в г. Сочи. И новостройки, и вторичное жилье за данный период подорожали более чем в 3 раза. Увеличивающийся турпоток в городе поднимает стоимость посуточной и долгосрочной аренды, удорожание которой ведет к росту цен на приобретение жилья (особенно в 2021-2022 гг.). Таким образом, с точки зрения регионального, разрушительного и социального подходов овертуризм создает определенные предпосылки для ухудшения качества жизни сочинцев.

С помощью количественного подхода – рекомендаций исследования Европейского совета по транспорту и туризму и международной консалтинговой компании McKinsey & Company и результатов собственного исследования проведена диагностика овертуризма в Сочинской туристской дестинации за 2015-2019 гг. (таблица 5). На основе имеющихся индикаторов разработан интегральный индекс овертуризма, который является непостоянной и подверженной колебаниям под

действием различных факторов величиной. Наименьшее значение этот индекс имел в 2019 году, наибольшее за четыре изучаемых года – в 2017 году.

Таблица 5 – Показатели овертуризма для Сочинской дестинации

Показатели овертуризма по годам			Годы				
			2015	2016	2017	2018	2019
1	Интенсивность туризма	число туристов на 1 местного жителя	10,69	10,83	12,18	12,75	12,40
2	Плотность туристской территории	число туристов на кв. км	1427,76	1483,59	1711,35	1845,41	1853,96
3	Доля негативных («плохо» + «ужасно») отзывов на платформе TripAdvisor	%	7,80	6,90	7,75	7,90	6,80
4	Доля отзывов на платформе TripAdvisor, ограниченная пятью лучшими достопримечательностями	%	40,00	37,00	39,00	43,00	36,00
5	Доля 20 лучших достопримечательностей TripAdvisor, являющихся историческим наследием	%	29,00	29,00	29,00	29,00	23,00
6	Соотношение между самым высоким и самым низким месячным прибытием воздушным транспортом		2,41	2,26	2,35	2,47	2,20
7	Негативное восприятие воздействия туризма местными жителями	%	6,60	5,20	5,80	6,80	4,30
8	Доля резидентов, когда-либо конфликтовавших с туристами	%	49,00	46,00	48,00	51,00	45,00
9	Уровень восприятия переполненности дестинации посетителями	%	81,00	76,50	80,10	83,30	74,50
10	Доля туристов, когда-либо конфликтовавших с резидентами	%	20,10	18,10	19,30	21,00	16,00
11	Доля туристов, отмечавших признаки ксенофобии	%	5,00	4,20	5,20	5,40	2,00
12	Изменение (ухудшение) тональности отзывов на платформе TripAdvisor за последние 5 лет	%/год	9,00	8,80	8,80	9,40	8,40
	Интегральный индекс овертуризма			-0,097	0,067	0,060	-0,349

Для проверки предположения о том, что при общем росте поступлений от туризма могут снизиться поступления в бюджет в расчете на одного туриста из-за не полностью удовлетворенного спроса при избыточном количестве гостей, был проведен корреляционно-регрессионный анализ. Рассматривалось два показателя: интегральный индекс овертуризма и доходы, поступившие в регион от одного гостя (рисунок 6).

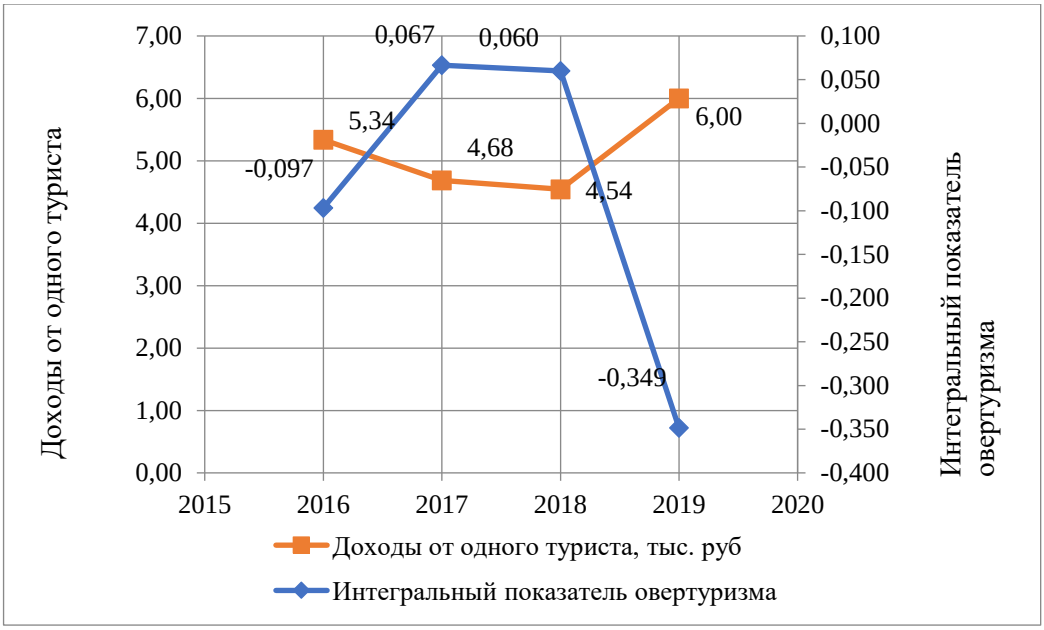

Рисунок 6 – Значения показателей овертуризма и доходов от одного туриста по годам

В результате анализа оказалось, что эти два показателя имеют обратную корреляцию высокой степени. Эта зависимость описывается формулой (формула 1):

$$y = -3{,}3888x + 4{,}8714 \qquad (1)$$

$R^2 = 0{,}981$

То есть, возрастание индекса овертуризма на 3,3 пункта ведет к снижению дохода от одного туриста на один пункт. Следовательно, вектор динамики туризма по-прежнему ориентирован на количественное, а не на качественное развитие. Для того, чтобы поступления в бюджет от каждого посетителя увеличивались, органы управления туристских дестинаций должны минимизировать негативные последствия овертуризма.

5. Предложены стратегии регулирования овертуризма на разных этапах жизненного цикла туристских дестинаций – стратегия стимулирования развития туризма, стратегия превентивного реагирования, стратегия ограничения туристской деятельности; сформирован и обоснован механизм управления туристскими услугами на основе стратегий преодоления овертуризма в зрелых туристских дестинациях; предложен комплекс мер для предотвращения овертуризма на туристских территориях.

Определение оптимальной стратегии управления туристскими услугами для каждой конкретной туристской дестинации зависит, в первую очередь, от этапа ее жизненного цикла. В контексте настоящего диссертационного исследования, учитывая характеристики стадий жизненного цикла дестинации Р. Батлера и определение овертуризма UNWTO, представляется целесообразным в оценке ситуации в дестинации исходить из показателей «количество туристских прибытий» и «отношение населения к туристам».

На стадии разведки и стадии вовлечения количество туристов в дестинации небольшое или только начинает расти, а отношение населения к посетителям – позитивное. Поэтому на данных этапах эволюции дестинации проблемы овертуризма отсутствуют. Цели и задачи органов управления заключаются в активизации туристской политики по привлечению в дестинацию посетителей.

Ситуацию в дестинации на этапе развития характеризует, прежде всего, наличие большого числа туристов, что меняет отношение к ним населения – от равнодушного в начале данной стадии до раздражения по мере ее развития. Если количество туристов еще не критично с точки зрения овертуризма (стадия развития), необходим превентивный подход к выстраиванию стратегии по его предупреждению. Этот подход отличается от адаптивного подхода, использованного для построения схемы, изображенной на рисунке 7, тем, что в превентивном подходе отсутствуют следующие позиции:

– ограничение доступа к достопримечательностям, сокращение времени их посещения;

– запреты на строительство туристических объектов в исторических центрах, ограничение количества заходящих в дестинацию туристских лайнеров;

– повышение цен для туристов, рост и введение новых налогов, штрафов и запретов;

– ограничение новых форм размещения туристов (Airbnb и пр.) и др.

На стадии укрепления чрезмерное количество приезжих превышает, зачастую значительно, численность местных жителей. Негативное отношение населения к туристам гораздо сильнее, чем на стадии развития; недовольство может выражаться протестными выступлениями жителей дестинации и другими проявлениями туризмофобии. Ухудшение качества жизни населения в дестинациях, находящихся на этапах развития и укрепления, свидетельствует о наличии здесь ряда проблем.

На стадии стагнации в развитии туристской дестинации, когда пик туристских прибытий пройден и количество их стабильно, прироста уже не наблюдается, цель стратегии туристской администрации заключается в привлечении новых посетителей и одновременном решении проблем овертуризма с учетом требований устойчивого туризма.

Таким образом, три последние этапа жизненного цикла дестинации – стадия развития, стадия укрепления и стадия стагнации – могут рассматриваться как периоды, в которых возможно возникновение проблем овертуризма. Целью стратегии органов управления на всех пяти этапах развития туристской дестинации является всемерная поддержка регулирования производства туристских услуг, которая на последних трех стадиях развития дестинации должна сочетаться с решением проблем, возникающих под воздействием чрезмерного туризма. Данная цель конкретизируется для обеспечения условий, при которых не ухудшается под воздействием туризма качество жизни населения дестинации и качество впечатлений ее посетителей. Для реализации этих целей в стратегии необходимо предусмотреть решение ряда задач, в том числе, обозначенных на рисунке 7.

Разработаны стратегии регулирования туристских услуг для преодоления овертуризма на разных этапах жизненного цикла туристских дестинаций:

– стратегия стимулирования развития туризма – для всех этапов жизненного цикла;

– стратегия превентивного реагирования – для стадий развития, укрепления и стагнации;

– стратегия ограничения туристской деятельности – для стадии укрепления.

Возможно одновременное применение нескольких стратегий. Более подробно предлагаемые стратегии рассмотрены в диссертации.

Рисунок 7 – Задачи администрации туристской дестинации по управлению туристскими услугами для преодоления овертуризма

В процессе исследования было определено современное состояние развития города Сочи в контексте теории жизненного цикла туристской дестинации. Отмечено, что Сочи как курорт, имеющий большую историю, уже миновал такие стадии эволюции туристской дестинации (по Батлеру), как разведка и вовлечение, и в настоящее время находится на этапе, содержащем признаки стадий развития и укрепления. Для первой характерны рост нагрузки на окружающую среду и изменение ландшафта, появление международных отелей, необходимость в планировании и контроле на разных уровнях, что происходило в г. Сочи, особенно при подготовке к Олимпийским играм.

Можно считать, что развитие Сочинского курорта соответствует стадии укрепления (зрелости), показателями которой являются замедление темпов роста туристских прибытий (с 2018 года замедляется прирост турпотока: в 2017 г. по сравнению с 2016 г. темп роста составил +15,4% – 6 млн против 5,2 млн; в 2018 г. по сравнению с 2017 г. – +7,8% – 6,47 млн против 6 млн; в 2019 г. по сравнению с 2018 г. – +0,5% – 6,5 млн против 6,47 млн) (рисунок 8); рост превышения численности посетителей над количеством местного населения (в 2014 году на каждого сочинца приходилось 9,8 туристов, в 2019 – 12, а без учета сельского населения – 15); активизация туристской политики; повышение ведущей роли туристской отрасли в экономике.

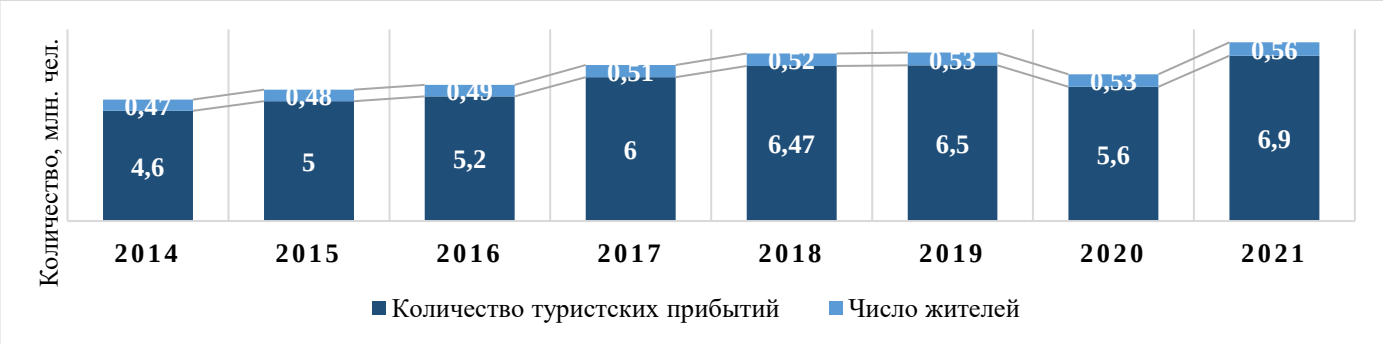

Рисунок 8 – Превышение численности посетителей над количеством местного населения в Сочинской дестинации за 2014-2021 гг.

Принимая во внимание, что стадия развития Сочинского курорта соответствует характеристикам таких этапов эволюции туристской дестинации, как развитие и укрепление, в стратегии предотвращения овертуризма предлагается использовать ряд мероприятий, подробно рассмотренных в диссертации и сгруппированных по 11 направлениям: распределение туристов по территории и времени, укрепление городской инфраструктуры и улучшение экологии, развитие и совершенствование туристской инфраструктуры, вовлечение стейкхолдеров в управление туризмом, привлечение инвестиций, использование инноваций, совершенствование методики статистического учета, обеспечение общественной и эпидемиологической безопасности, корректировка асоциального поведения туристов, повышение качества оказания туристских услуг, развитие межрегиональных и международных связей в сфере туризма.

Реализация стратегии преодоления овертуризма в развитии Сочинской туристской дестинации базируется на приоритетах устойчивого развития туризма, который удовлетворяет потребности местного населения и туристов, стремится к достижению равновесия между этими потребностями, сохраняет и увеличивает возможности для будущего. Механизм управления туристскими услугами, предложенный автором, основывается на реализации стратегии преодоления овертуризма в развитии туристской дестинации и включает, прежде всего, характеристику ее жизненного цикла. При формировании указанного механизма в развитии Сочинской туристской дестинации (рисунок 9) автор предлагает использовать разработанные методологические подходы к оценке овертуризма.

Ограничение туристской деятельности, прежде всего, ограничение количества посетителей, расширения туристской инфраструктуры и другие запреты – недавно появившаяся концепция Trexit (уход от туризма) – не является достаточно оптимальным решением преодоления овертуризма вследствие того, что значительно снижаются полученные доходы бюджета от туристской деятельности. В то же время, иногда прибыль от развития туризма с учетом затрат дестинации на это развитие бывает ниже ожидаемой, и рост турпотока не увеличивает доходы туристских территорий. Органы управления отдельных дестинаций на основе экономических результатов делают вывод, что меньший рост числа туристов будет более рентабельным. Поэтому в многовариантном сценарии, который представляет собой стратегия, туристские администрации должны учитывать, прежде всего, экономические, а также социальные и экологические издержки продвижения туристской дестинации, ориентированного на количественный рост туристских прибытий.

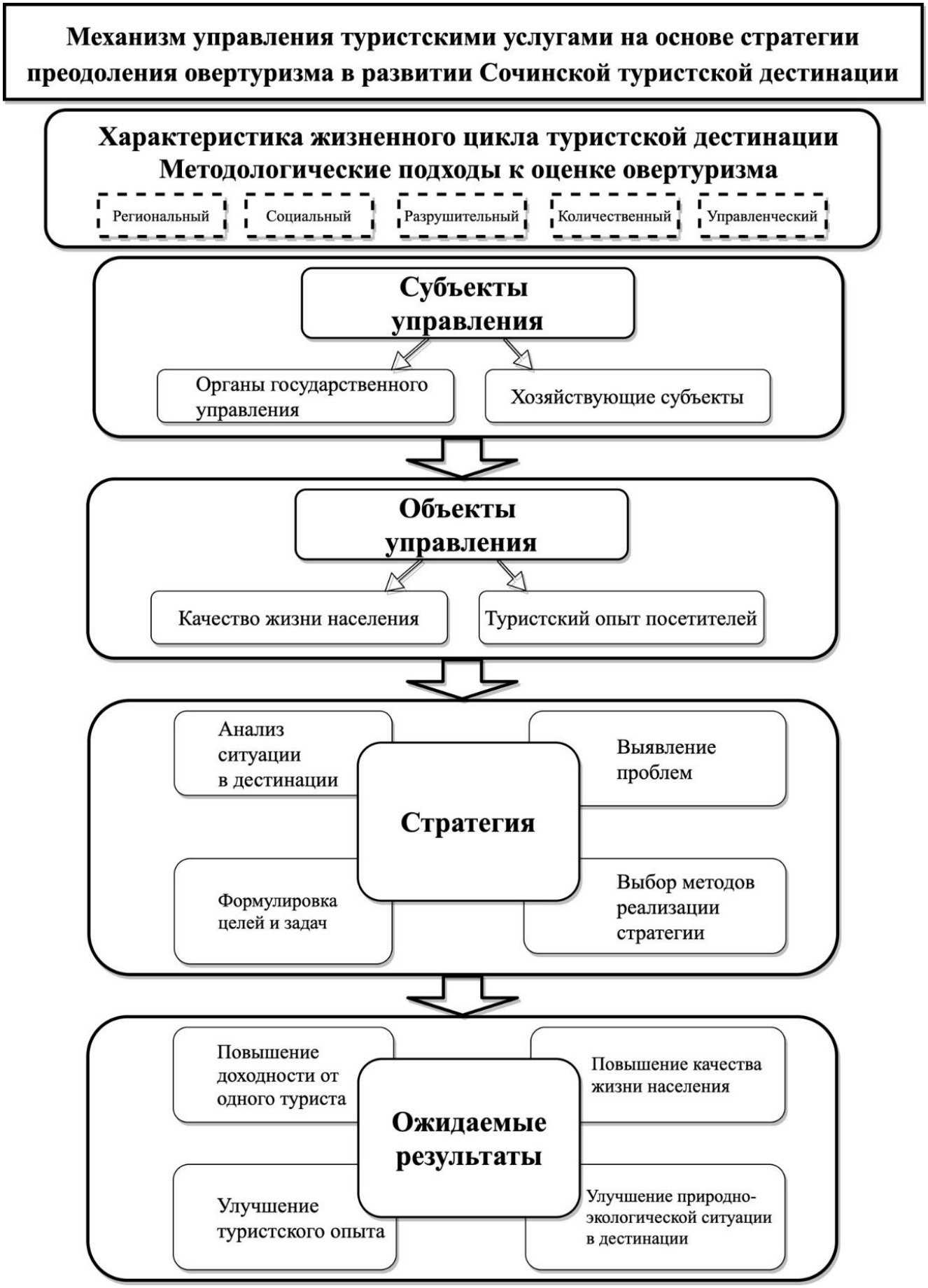

Рисунок 9 – Механизм управления туристскими услугами на основе стратегии преодоления овертуризма в развитии Сочинской туристской дестинации

IV. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАБОТЫ

В диссертационном исследовании разработаны научно-методические подходы к оценке и предотвращению овертуризма в зрелых туристских дестинациях, что позволило получить следующие результаты:

1. Изучен феномен овертуризма как социально-экономической проблемы развития современного массового туризма: причина его возникновения (чрезмерное давление туризма на принимающие дестинации), характеристики (ухудшение качества жизни населения и качества впечатлений туристов), аспекты негативного воздействия на туристские территории. Отмечено, что основным индикатором в оценке овертуризма является показатель пропускной способности (допустимой нагрузки) дестинации, изучение которого в настоящее время смещается в сторону психологической составляющей – воспринимаемой нагрузки. Ухудшением качества жизни из-за давления чрезмерного туризма обусловлены конфликты жителей с приезжими и протестные выступления населения – результаты туризмофобии. Уточнен и конкретизирован понятийно-терминологический аппарат овертуризма. Предложены авторские определения овертуризма и туризмофобии. Представлена разработанная автором концептуальная модель взаимосвязи явлений овертуризма и туризмофобии. Обобщены зарубежные практики по регулированию овертуризма в зрелых туристских дестинациях. Методы, с помощью которых власти туристских территорий решали проблемы овертуризма, разнообразны, но пока они сводились преимущественно к запретам, финансовым и другим ограничениям по отношению к туристам и бизнесу. Предложена авторская классификация подходов к оценке овертуризма в зрелых туристских дестинациях: региональный, социальный, разрушительный, количественный, управленческий. Обращается внимание на необходимость комплексного применения этих подходов для наиболее полного понимания проблем овертуризма.

2. Восприятие туризма населением города Сочи – достаточно позитивное: лишь 4,26% из опрошенных 2390 сочинцев относятся к нему отрицательно. На восприятие туризма влияют продолжительность проживания, профессиональный статус, социальная группа, вовлеченность в туризм. Позитивное восприятие соответствует более высокому качеству жизни населения и делает взаимодействие с туристами менее конфликтным. Ощутимые выгоды от туризма оказывают значительное прямое положительное влияние на качество жизни населения и снижают частоту конфликтов с гостями. Негативное отношение к туризму из-за чрезмерного количества посетителей приводит к ухудшению качества жизни населения, усиливает его раздражение от присутствия туристов и провоцирует их столкновения. Проведенная оценка конфликтов жителей с туристами, которая является одним из способов измерения их взаимоотношений, показала скорее положительное восприятие туризма сочинцами: больше половины (55,4%) горожан никогда не конфликтовали с гостями. В то же время, 39,33% сочинцев, хотя и редко, но конфликтовали с туристами, а 5,23% – довольно часто. Разработанная по результатам исследования структурная модель оценки воздействия туризма на жителей г. Сочи может быть использована органами городского управления в планировании развития туристской отрасли. В рамках дальнейшего изучения проблемы овертуризма на российских курортах представляется перспективным изучать пропускную способность улиц, пляжей и других территорий

путем интеграции ГИС-технологий, аппаратно-программных средств и мобильных сетей.

3. Восприятие Сочинской дестинации посетителями однозначно позитивное несмотря на то, что большинство опрошенных – 74,5% из 2536 респондентов отметили высокую переполненность курорта. На удовлетворенность посетителей влияют их социодемографические и поведенческие характеристики, время пребывания в городе, наличие спутников, материальное положение, а также тип размещения, цели поездки; также влияют контакты и конфликты с жителями. Неудовлетворенность приезжих прямо коррелирует с восприятием города как переполненного и наличием раздражающих факторов во время отдыха. Почти восемьдесят пять процентов туристов не конфликтовали с жителями. По результатам исследования разработана структурная модель восприятия туристов Сочинской туристской дестинации. Как и предыдущая, данная модель способна помочь в управлении развитием туризма на курорте. Вывод о позитивном восприятии туристами Сочинской дестинации подтверждает сентимент-анализ (анализ тональности текстов), использованный в исследовании впечатления туристов о г. Сочи путем изучения их отзывов в Интернет-пространстве на платформе TripAdvisor. Подчеркивается целесообразность применения этого метода вследствие того, что впечатление – это чувственное, эмоциональное отражение действительности, а метод сентимент-анализа позволяет извлечь из текста его эмоциональное содержание, определить полярность эмоциональных оценок – положительных, отрицательных и нейтральных, лучше понять отношение автора текста к объекту, о котором идет речь. Обоснована эффективность применения метода сентимент-анализа по сравнению с социологическими опросами и другими традиционными способами изучения общественного мнения. С помощью сентимент-анализа отзывов посетителей получено представление об имидже Сочинского курорта. Положительный имидж города характеризует значительное преобладание в сообщениях и комментариях туристов позитивных оценок над негативными. Привлекательность г. Сочи как территории с положительным имиджем стимулирует чрезмерный туризм, что может привести к ряду негативных последствий для курорта.

4. Диагностика овертуризма для Сочинской туристской дестинации, проведенная с использованием разработанных автором подходов к его оценке в зрелых туристских дестинациях, позволила обобщить и систематизировать потенциально негативные факторы, способствующие его возникновению, и сделать вывод о наличии ряда объективных предпосылок для появления проблем, порождаемых чрезмерным туризмом. Предложена и апробирована методика расчета интегрального индекса овертуризма, который обратно коррелирует с доходом от каждого посетителя, полученным бюджетом дестинации.

5. Разработаны стратегии регулирования овертуризма на разных этапах жизненного цикла туристских дестинаций: стратегия стимулирования развития туризма (для всех этапов жизненного цикла), стратегия превентивного реагирования (для стадий развития, укрепления и стагнации), стратегия ограничения туристской деятельности (для стадии укрепления). Возможно одновременное применение нескольких стратегий. Разработан механизм управления туристскими услугами с учетом стратегии преодоления овертуризма в развитии Сочинской туристской дестинации. Представлены рекомендованные и применяемые направления и меры по

предотвращению овертуризма в Сочинской туристкой дестинации. В деятельности администраций туристских дестинаций, в частности, Сочинской, приоритетным направлением должно стать такое управление туристской отраслью, при котором будет достигнут компромисс между экономическим эффектом от роста числа посетителей и негативными последствиями давления избыточного туризма для населения и гостей. Без грамотного стратегического планирования и прогнозирования развития туризма в дестинациях добиться этого компромисса невозможно.

V. ПУБЛИКАЦИИ АВТОРА ПО ТЕМЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

а) публикации в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК России:

1. Чигарев, Д.В. Отношение жителей к туристам как показатель проблем овертуризма и туризмофобии для туристских дестинаций (на примере города-курорта Сочи) / А.М. Ветитнев, Д.В. Чигарев // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2019. – Т. 13. № 4. – С. 112-121. (0,64 / 0,48 п.л.).
2. Чигарев, Д.В. Риск овертуризма в Сочинской туристской дестинации в послековидный период / А.М. Ветитнев, Д.В. Чигарев, Н.В. Бобина // Региональная экономика и управление: электронный научный журнал [Электронный ресурс] – 2021. – № 2 (66). – URL: https://eee-region.ru/article/6621/ – 13 с. (0,77 / 0,39 п.л.).
3. Чигарев, Д.В. Предупреждение риска овертуризма в Сочинской туристской дестинации / А.М. Ветитнев, Д.В. Чигарев // Вестник Академии знаний. – 2021. – № 44 (3). – С. 58-65 (0,81 / 0,61 п.л.).
4. Чигарев, Д.В. Некоторые аспекты оценки экономического влияния овертуризма на принимающую дестинацию / А.М. Ветитнев, Д.В. Чигарев // Креативная экономика. – 2022. – Т. 16. – № 7. – С. 2729-2742 (0,28 / 0,14 п.л.).

б) публикации в журналах, входящих в международные наукометрические базы данных:

5. Chigarev, D. Overtourism and Tourismphobia at a Russian resort / A. Vetitnev, D. Chigarev, O. Afanasiev // European Journal of Tourism Research. – 2021. – 28, 2812. (0,42 / 0,2 п.л.) (Scopus).
6. Chigarev, D. Assessment of Overtourism Manifestations by Visitors of Russian Destinations: Case from Sochi / A. Vetitnev, D. Chigarev // Journal of Environmental Management and Tourism. – 2021, Vol. XII – 1(49). – pp. 218-232 (1,34 / 0,8 п.л.) (Scopus).
7. Chigarev, D. Sentiment analysis as a tool for assessing the negative impact of tourism on a destination / A. Vetitnev, D. Chigarev, V. Enushevskaya // In: International Conference “Ecological Paradigms of Sustainable Development: Political, Economic and Technological Dimension of Biosphere Problems” (EPSD 2021). – 2021, Vol. 311. (0,5 / 0,3 п.л.) (Scopus, Web of Science).

в) публикации в прочих научных изданиях:

8. Чигарев, Д.В. Туризмофобия и овертуризм – главные тревел-тренды 2018 года / Д.В. Чигарев // Туристско-рекреационный комплекс в системе регионального развития. – Материалы VII Международной науч.-практ. конф., пос. Небуг,

Туапсинский район, Краснодарский край, 17-21 апреля 2019 г. – Краснодар: КубГУ, 2019. – С. 274-279. (0,29 п.л.).

9. Chigarev, D. Some Approaches To The Assessment of Over tourism in Mature Tourist Destinations / D. Chigarev // Indonesian Journal of Law and Economics Review. – 7, 2020. – DOI: https://doi.org/10.21070/ijler.2020.V7.474 (0,5 п.л.).

10. Chigarev, D. Diagnostics of the risk of overtourism at Sochi tourist destination. Indicators and approaches / A. Vetitnev, D. Chigarev // 7th SWS International Scientific Conference on Social Sciences ISCSS 2020. – pp. 113-118. DOI: https://doi.org/10.5593/sws.iscss.2020.7.1/s03.14 (0,47 / 0,24 п.л.).

11. Чигарев, Д.В. Некоторые подходы в оценке проблем овертуризма для принимающих туристских дестинаций (на примере города-курорта Сочи) / А.М. Ветитнев, Д.В. Чигарев // Туристско-рекреационный комплекс в системе регионального развития. – Материалы VIII Международной науч.-практ. конф., г. Краснодар, 25 октября 2020 г. – Краснодар: КубГУ, 2020. – С. 13-17. (0,23 / 0,15 п.л.).

12. Чигарев, Д.В. Восприятие посетителями Сочинской курортной дестинации в контексте проблем овертуризма / А.М. Ветитнев, Д.В. Чигарев // Молодежь – науке – XII. Актуальные проблемы туризма, гостеприимства, общественного питания и технического сервиса: Материалы Всерос. науч.-практ. конф., г. Сочи, 15-17 апреля 2021 г. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2021. – С. 164-170. (0,35 / 0,21 п.л.).

13. Чигарев, Д.В. Методические подходы к оценке состояния овертуризма в условиях курорта / А.М. Ветитнев, Д.В. Чигарев // Трансформация экономики и социально-культурной сферы курортно-туристских дестинаций России. – Материалы XIII Междунар. науч.-практ. конф., г. Сочи, 07–09 октября 2022 г. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2022. – С. 139-143. (0,46 / 0,23 п.л.).