

В диссертационный совет
Д.24.2.293.02 при ФГБОУ ВО
«Государственный
университет управления»

ОТЗЫВ

официального оппонента, кандидата экономических наук, профессора Александровой Анны Юрьевны на диссертацию Чигарева Дмитрия Валерьевича на тему «Совершенствование механизма управления туристскими услугами в условиях овертуризма», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг)

1. Актуальность темы исследования

В современном постиндустриальном обществе в экономике многих стран мира ведущее место занимает сервисный сектор, представляющий все многообразие областей, деятельность которых направлена на обслуживание человека. В число наиболее активно развивающихся отраслей сферы услуг входит туристская отрасль.

Быстрый рост на рубеже XX – XXI вв. сферы услуг, стремительное развитие мировой индустрии путешествий, эффективное продвижение туристских дестинаций привели к беспрецедентному увеличению международных турпотоков. Рост числа туристов на планете, их концентрация в популярных туристских центрах, проблемы, создаваемые давлением чрезмерного туризма на принимающих территориях, стали одним из вызовов последнего десятилетия.

Феномену сверхтуризма (overtourism), хорошо изученному зарубежными экспертами, уделяется пока недостаточное внимание в отечественной науке, хотя в ряде привлекательных туристских дестинаций нашей страны уже фиксируются избыточные турпотоки, и они находятся на пороге сверхтуризма.

Ускоряющаяся динамика внутреннего туризма в России диктует необходимость дальнейшего более полного научного изучения указанного явления в региональном аспекте и определяет актуальность темы диссертационного исследования Чигарева Д.В. Работа автора имеет как теоретическое, так и практическое значение для совершенствования управления туристскими услугами в условиях овертуризма.

2. Оценка содержания диссертационного исследования

Диссертационное исследование Чигарева Д.В. представлено на 169 страницах, состоит из введения, трех глав, заключения, списка источников из 207 наименований и 4 приложений.

Во введении обоснована актуальность темы, показана степень ее разработанности, выдвинута научная гипотеза исследования, определены его цель, задачи, объект и предмет, методологическая и информационная база. Конкретизирована научная новизна, охарактеризована теоретическая и практическая значимость, представлены результаты апробации и внедрения диссертационного исследования.

В первой главе диссертации (стр. 13-44) автором на основе публикаций зарубежных и отечественных экспертов заложены теоретико-методологические основы исследования феномена овертуризма.

Исходя из анализа социально-экономических последствий развития современного массового туризма, исследований генезиса, терминологии и содержания понятий «овертуризм» и «туризмофобия», автором был выделен главный фактор возникновения овертуризма – чрезмерное увеличение туристских потоков на популярных территориях, его связь с пропускной способностью (допустимой нагрузкой). Из-за сложности определения последней внимание исследователей акцентируется на оценке прежде всего социальных последствий давления избыточного туризма на дестинацию – падении качества жизни населения и ухудшении качества впечатлений туристов, а также экологическом и экономическом ущербе территории.

Предложены авторские определения овертуризма и туризмофобии, концептуальная модель их взаимосвязи, совокупность основных способов оценки овертуризма (подходы). Обобщены рекомендации зарубежных исследователей, Всемирной туристской организации, а также опыт туристских администраций по предотвращению и минимизации последствий овертуризма.

Во второй главе (стр. 44-92) представлено формирование основных показателей овертуризма для принимающих туристских дестинаций. На примере Сочинской туристской дестинации проведена оценка отношения к туризму населения принимающей территории, а также разработана и рассчитана структурная модель, объективирующая отношение жителей к туризму. Она базируется 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.

Определено восприятие туристской дестинации посетителями. Уточнена и обоснована совокупность факторов, влияющих на туристскую удовлетворенность и лояльность к дестинации, объективированная в виде соответствующей математической модели. Разработана и апробирована методика сентимент-анализа, которая позволяет выявлять эмоциональное отношение туристов к дестинации, показывающее удовлетворенность ее посетителей.

Третья глава диссертационного исследования (стр. 92-137) включает разработку механизма управления туристскими услугами для преодоления проявлений овертуризма в зрелых туристских дестинациях. Представлены методологические подходы к оценке овертуризма – региональный, социальный, разрушительный, количественный и управлеченческий. С помощью количественного подхода проведена диагностика овертуризма в Сочинской туристской дестинации. Предложена и апробирована методика расчета интегрального индекса овертуризма. Установлена его обратная

корреляция с доходом от каждого посетителя, полученным бюджетом дестинации.

Представлены стратегии регулирования овертуризма на разных этапах жизненного цикла туристских дестинаций. Внесены предложения по разработке механизма управления туристскими услугами на основе стратегии регулирования овертуризма в Сочинской туристской дестинации.

В заключении диссертации содержатся основные выводы и предложения по результатам исследования.

В целом исследование показало правомерность выдвинутой гипотезы о необходимости определения проявлений овертуризма в зрелых туристских дестинациях с помощью разработки и применения подходов к его оценке и предотвращению возможного возникновения.

Таким образом, диссертационная работа представляет собой законченный труд со структурной целостностью и логическим изложением материала, в котором поставлены и решены значимые и актуальные проблемы угрозы овертуризма в зрелых туристских дестинациях.

3. Научная новизна основных результатов диссертационного исследования

Научной новизной, которая заключается в теоретическом обосновании и разработке методических и научно-практических рекомендаций по совершенствованию механизма управления туристскими услугами в условиях овертуризма, обладают следующие положения диссертации:

1. 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 экосистемам, 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 (с.24-25, 32-42, соответствует п. 4.5 паспорта специальности ВАК).

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 (с.55-59, соответствует п. 4.15 паспорта специальности ВАК).

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 (с.73-74, 80-88, соответствует п. 4.15 паспорта специальности ВАК).

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 (с.101-109, соответствует п. 4.15 паспорта специальности ВАК).

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 (с.116-118, 126-132, соответствует п.4.5 паспорта специальности ВАК).

4. Достоверность и обоснованность результатов, научных положений и выводов, содержащихся в диссертационном исследовании

Достоверность и обоснованность полученных результатов исследования подтверждается взаимосвязью цели исследования с поставленными задачами и полученными результатами, показавшими правомерность выдвинутой гипотезы.

Степень достоверности диссертации обеспечивается всесторонним анализом широкого круга литературных источников, содержащих значительный объем исследованного зарубежными и отечественными авторами материала по проблематике овертуризма, в области теории сферы услуг, управления сервисными предприятиями и регионами с сервисной специализацией в условиях давления чрезмерного туризма на принимающие территории, а также соответствующей статистической базой.

Обоснованность результатов диссертации подтверждается корректным использованием научных методов системного подхода. Социологический опрос, статистический и сравнительный анализ, сентимент-анализ, графическая интерпретация данных, ГИС-технологии и структурное моделирование являются базисом проведенного исследования.

Апробация выводов и рекомендаций диссертации Чигарева Д.В. представлена выступлениями на девяти научно-практических международных, всероссийских и межрегиональных конференциях. Основные положения отражены в тринадцати работах, из них четыре работы опубликованы в рецензируемых научных журналах, рекомендованных ВАК РФ; три работы опубликованы в научных изданиях, индексируемых в международных базах данных и шесть работ – в других изданиях. Результаты и выводы диссертации учтены и используются в работе администраций

города и Центрального района Сочи, Ассоциации отельеров АМОС, что подтверждается справками о внедрении.

Структура диссертации – логичная и последовательная, формулировки – точные и ясные.

5. Теоретическая значимость и практическая ценность результатов диссертационного исследования

Теоретическая значимость диссертационной работы Чигарева Д.В. обусловлена всесторонним анализом вопросов, связанных с совершенствованием механизма управления туристскими услугами в условиях овертуризма. Это позволило дополнить существующие и получить новые научные знания по проблематике воздействия чрезмерного туризма на принимающие территории.

Теоретическая значимость исследования подтверждается введением в научный оборот определений овертуризма и туризмофобии. Разработаны подходы к оценке и предотвращению овертуризма в зрелых туристских дестинациях. Изучены отношение населения дестинации к туризму и впечатление ее посетителей. Предложена и апробирована методика расчета интегрального индекса овертуризма, обратно коррелирующего с доходом от одного туриста, получаемым бюджетом дестинации. Выявлена возможность использования ГИС-технологий в изучении проблем овертуризма. Разработана и апробирована методика сентимент-анализа, позволяющего выявлять эмоциональное отношение посетителей к дестинации. Предложены стратегии регулирования овертуризма на разных этапах жизненного цикла туристских дестинаций. Сформулирован механизм управления туристскими услугами в условиях овертуризма.

Практическая ценность диссертационного исследования заключается в том, что оно ориентировано на решение актуальных проблем, возникающих на туристских территориях под давлением избыточного туризма. Разработанные структурные модели воздействия туризма на население и

восприятия дестинации посетителями, комплекс мер по предотвращению овертуризма могут быть использованы туристскими администрациями для совершенствования управления туристскими услугами в условиях овертуризма.

6. Замечания и недостатки диссертационного исследования

Подтверждая новизну и значимость результатов диссертационного исследования, следует отметить ряд замечаний:

1. В автореферате не уделено внимание такому показателю овертуризма, как допустимая нагрузка. Исходя из того, что невозможно определить допустимую нагрузку для всей Сочинской дестинации, автору следовало бы просчитать хотя бы ориентировочно этот параметр для наиболее загруженных локаций дестинации, например, пляжей.
2. Поскольку к существенным негативным проявлениям избыточного туризма относятся экологические проблемы, хотелось бы увидеть в диссертации более развернутое освещение этого аспекта.
3. В связи с уходом из России ряда туристских сервисов (Booking.com, Airbnb и пр.) и блокировок недружественных информационных ресурсов возникает вопрос об адаптации предложений автора к новым реалиям.

7. Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о порядке присуждения ученых степеней

Диссертация Чигарева Д.В. является самостоятельной, законченной и интересной работой с четко сформулированной структурой и логично изложенным материалом, результаты и выводы которой имеют теоретическую и практическую значимость и решают важную задачу совершенствования управления сферой услуг в условиях чрезмерного давления туризма на туристские территории.

Автореферат диссертации, так же как и опубликованные работы Чигарева Д.В. по исследуемой тематике, достаточно полно отражают содержание и основные положения исследования.

Диссертационная работа соответствует критериям «Положения о присуждении ученых степеней» (Постановление Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842) ВАК РФ, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.3 – Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг), а ее автор, Чигарев Дмитрий Валерьевич, заслуживает присуждения ему искомой ученой степени.

Официальный оппонент,
к.э.н., д-р геогр. наук, профессор кафедры
рекреационной географии и туризма
географического факультета ФГБОУ ВО
«Московский государственный университет
имени М.В. Ломоносова»

А.Ю. Александрова

04.03.2013г.

Подпись удостоверяю:

Декан географического факультета
ФГБОУ ВО
«Московский государственный университет
имени М.В. Ломоносова»
д-р геогр. наук, профессор, академик РАН



С.А. Добролюбов

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова»
Географический факультет
119991, Российская Федерация, Москва, ГСП-1, Ленинские горы, д. 1
Тел: (495) 939-15-55
Эл. почта: analexan@mail.ru