

На правах рукописи



**Бобина Надежда Владимировна**

**Организационно-экономические аспекты развития  
олимпийского туризма и его влияние на принимающую  
дестинацию**

Специальность 08.00.05 –  
экономика и управление народным хозяйством  
(рекреация и туризм)

**АВТОРЕФЕРАТ**  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук

Сочи – 2016

Диссертация выполнена в ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»

**Научный  
руководитель:**

доктор экономических наук, профессор  
**Ветитнев Александр Михайлович**

**Официальные  
оппоненты:**

**Пилявский Валерий Павлович**  
доктор экономических наук, профессор,  
АНОО ДПО «Санкт–Петербургский институт  
бизнеса и инноваций», ректор

**Скоробогатова Татьяна Николаевна**  
доктор экономических наук, профессор,  
ФГАОУ ВО «Крымский федеральный универ-  
ситет имени В.И. Вернадского», профессор  
кафедры государственного и муниципального  
управления

**Ведущая  
организация:**

**ФГБУН «Сочинский научно-  
исследовательский центр Российской ака-  
демии наук»**

Защита состоится «21» декабря 2016 г. в 12:00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.255.02 на базе ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» по адресу: 354003, г. Сочи, ул. Пластунская 94, корпус 2, аудитория 237.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» и на сайте: <http://www.sutr.ru/science/dissertation/dissovet-economic/soiskateli/bobina-nadezhda-vladimirovna.php>

Автореферат разослан 18 ноября 2016 года.

Ученый секретарь  
диссертационного совета,  
кандидат экономических  
наук, доцент



Воробей Елена Константиновна

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** Туризм на сегодняшний день является одной из крупнейших в мире и наиболее динамично развивающихся сфер экономики с вкладом около 10% от мирового ВВП и рекордными 1,522 трлн. долларов поступлениями от международных поездок (UNWTO, 2015). Существенный вклад в эти показатели вносит спортивный туризм (Нейротти, 2003). Спорт рассматривается как крупнейший социальный феномен в мире, в то время как туризм, по прогнозам, становится одним из крупнейших секторов экономики (Курцман и Заухар, 2003). Поскольку проведение спортивных соревнований связано с перемещением больших и разнообразных потоков участников и посетителей этих мероприятий, соединение двух указанных сфер деятельности в форме спортивного туризма выглядит естественным и взаимодополняющим (Келлер, 2002).

Это положение особенно актуально в контексте Олимпийских игр, одного из самых крупных спортивных событий современности. Опыт последних Олимпиад показал, что их подготовка и проведение сопровождались привлечением значительных материальных, финансовых и человеческих ресурсов и привели к выраженным изменениям всех сторон жизни принимающих дестинаций (В. Гиргинов, В. Матессон, Х. Преусс), в том числе и в туристской сфере (М. Виид, Е. Данзеро, Н. Стевенсон).

В России за последние три года произошли серьезные изменения в структуре, объемах и направлении туристских потоков. Экономический кризис и снижение курса рубля по отношению к зарубежным валютам, ограничения на заграничные поездки ряда категорий государственных служащих и сотрудников правоохранительных органов, снижение покупательной способности населения, применения к России международных экономических санкций, массовые банкротства туроператоров способствовали уменьшению объемов выездного туризма и переориентации поездок россиян на внутренние направления. Несмотря на экономический кризис и санкции, несколько увеличились объемы въездного туризма. Указанные количественные изменения в российском туризме сопровождались структурной перестройкой в отношении сложившихся типов и видов туризма. Все большую популярность приобретает событийный и спортивный туризм. Проведя Олимпиаду в Сочи, Универсиаду в Казани, ряд чемпионатов мира по различным видам спорта, заслужив право на проведение чемпионата мира по футболу, Россия стала одним из лидеров мирового спортивного движения.

Между тем, опыт проведения в России крупных событий, и, в первую очередь, Олимпийских игр Сочи-2014 с позиций их влияния на развитие туризма не получил должного осмысления и обобщения, слабо отражен в специальной литературе. Отсутствует согласованное мнение в отношении направленности и силы влияния Игр на состояние туризма на принимающих территориях, а имеющиеся фактические данные по этому вопросу носят противоречивый характер. В то же время, указанная информация может представлять значительный интерес, причем не только для организаторов следующих Игр, но и для менеджеров, занимающихся подготовкой и проведением других крупных событий как в России, так и за рубежом, а также туристских администраций и руководства принимающих регионов.

Все это определило актуальность выбранной автором темы диссертационного исследования.

**Степень научной разработанности проблемы.** Олимпийская проблематика достаточно широко изучалась учеными различных областей знаний.

Наиболее разработанными представляются экономические вопросы подготовки и проведения Олимпиад, довольно полно представленные в фундаментальных работах А. Блейка, В. Гиргинова, Е. Казимати, К Капланиду, В. Матесона, П. Портера, Х. Преусса, Дж. Риччи, Х. Сольберга, Г. Уэйта. Из отечественных исследователей в этом направлении следует отметить работы В.Л. Бабурин, И.В. Бойко, А.В. Варнаева, М.С. Верхуновой, Т.Е. Гварлиани, М.Д. Горячко, Н.Е. Злоказовой, Е.В. Корчагиной, Е.В. Маркина, А.Ю. Никифоровой, Р.М. Нуреева, И.В. Пилипенко, В.Н. Шарафутдинова.

В последние десятилетия усилилось внимание к социальным и экологическим аспектам Игр. Этими проблемами занимались такие специалисты как Дж. Ап, Г. Гурсой, Л. Джексон, С. Диксон, Дж. Кромптон, М. Мюллер, К. Тугей, Д. Ховард, Й. Чжоу, Р. Шипвей и др. Отдельное освещение получили разнообразные вопросы формирования и использования олимпийского наследия. Определено понятие олимпийского наследия, уточнена его структура и основные элементы (З.М. Кузнецова, В. Гиргинов, С. Граттон, С. Ессекс, Ш. Луо, Дж. Манган, Х. Преусс, Н. Стевенсон, Р. Шипвей).

В то же время воздействие Олимпийских игр на развитие туризма изучено значительно меньше. К числу основных работ, посвященных данной тематике, следует отнести труды таких зарубежных специалистов, как М. Виид, Г. Гетц, Х. Гибсон, С. Граттон, С. Гуала, Е. Данзеро, Д. Лиу, Дж. Плонер, В. Сонг, Н. Стевенсон, Б. Фолкнер, Л. Чалип. Среди отечественных ученых этой проблематикой занимались С.В. Бут, А.В. Виноградов, Н.А. Восколович, В.И. Жолдак, М.Д. Лагутина, С.И. Мишулина, Г.М. Романова, А.Ю. Смирнова.

Отдавая должное работам указанных авторов, следует отметить, что нет единого мнения по терминологии и основным стейкхолдерам олимпийского туризма. Не вполне ясно, какое влияние он оказывает на экономику принимающей дестинации. Хотя такие мега-события, как Олимпийские игры, привлекают пристальное внимание исследователей, проблематика проведения XXII Олимпийских и XI Паралимпийских зимних игр в Сочи еще не получила должного освещения в литературе. Имеющиеся отечественные и зарубежные публикации излишне политизированы, нередко противоречат друг другу и данным организаторов Игр (М.Мюллер, А.И. Кольба, В. Постлесвейт, И.В. Пилипенко).

Показатели динамики туристских потоков по курорту Сочи и Краснодарскому краю даются в литературе без должного анализа предшествующего Играм состояния туризма на принимающей территории, а определение параметров влияния олимпийского туризма на развитие экономики дестинации вообще прошло мимо внимания исследователей. Практически отсутствуют сведения о характеристике туристов, посетивших Олимпиаду Сочи-2014, и их потребительском поведении, не изучена реакция обслуживающего персонала и резидентов на проведение Олимпийских игр в их городе, а характеристика волонтеров, участвующих в этом мероприятии, представлена однобоко, главным образом с позиции состояния их мотивационного психологического профиля.

Особая социально-экономическая значимость и актуальность указанных вопросов, наличие нерешенных теоретических и методологических проблем, связанных с развитием олимпийского туризма, обусловило выбор целей и задач данного диссертационного исследования.

**Целью** диссертационного исследования являлось изучение организационно-экономических аспектов функционирования олимпийского туризма для обоснования и разработки научно-методических и практических рекомендаций по его развитию на принимающей территории.

При этом под организационно-экономическими аспектами автор понимал рассмотрение вопросов организации Олимпийских игр, их влияния на развитие туризма и экономику принимающей дестинации, участия основных заинтересованных групп в этих процессах для подготовки рекомендаций по дальнейшему развитию туризма.

В соответствии с поставленной целью были определены следующие основные **задачи** диссертационной работы:

1) исследовать и уточнить понятийный аппарат олимпийского туризма, определить его типологию и особенности; изучить современные представления о влиянии Олимпийских игр и их наследия на развитие принимающих территорий; обобщить данные об особенностях проведения и наследии сочинской Олимпиады;

2) обосновать стейкхолдерский подход к управлению развитием олимпийского туризма, определить основные группы стейкхолдеров и обозначить соответствующие стратегии взаимодействия;

3) определить основные характеристики олимпийских и паралимпийских туристов, выявить факторы, повлиявшие на решение о поездке в Сочи, изучить особенности их удовлетворенности качеством услуг, а также уровень расходов на поездку;

4) выявить отношение обслуживающего персонала к проведению Игр, уточнить факторы, оказывающие влияние на мнение и поведение этого персонала, сопоставить их с некоторыми показателями, характеризующими трудовую деятельность на объектах размещения олимпийских гостей;

5) изучить динамику изменения отношения жителей города Сочи к Олимпийским играм и определить особенности восприятия сочинцами различных факторов влияния Игр;

6) дать характеристику домашних и туристских волонтеров с позиций их мотивации, отношения к Олимпиаде, удовлетворенности и уровня расходов;

7) определить основные параметры и эффекты олимпийского туризма, его влияние на экономику принимающей территории;

8) на основе проведенного исследования разработать стейкхолдерские стратегии взаимодействия в туризме и рекомендации по его развитию при проведении мега-спортивных проектов.

В качестве **объекта** исследования был выбран олимпийский туризм как фактор социально-экономического развития дестинаций, принимавших крупные спортивные события.

**Предметом** исследования являлась совокупность организационных, экономических, социально-культурных и правовых отношений, возникающих в хо-

де становления, функционирования и развития олимпийского туризма на принимающих территориях.

**Гипотеза** научного исследования заключалась в том, что олимпийский туризм оказывает существенное социально-экономическое влияние на развитие принимающих дестинаций, следовательно, оценка его развития и разработка предложений по совершенствованию управления имеет важное народно-хозяйственное значение.

**Теоретической и методологической основой** исследования являлись общенаучные методы познания, современные управленческие концепции и теории, фундаментальные исследования отечественных и зарубежных ученых по проблемам олимпийского движения, формирования и использования олимпийского наследия, управления и экономики в сфере событийного и спортивного туризма, в том числе в области олимпийского туризма. В качестве методологической основы диссертации использовался стейкхолдерский подход. При проведении исследования применялись методы анализа и синтеза, научной классификации, опросов и экспертных оценок, структурного моделирования и научного прогнозирования, экономико-статистической обработки информации (методы описательной и сравнительной статистики, ANOVA и MANOVA-тесты, факторный анализ).

**Информационная база исследования** включала данные органов государственной статистики, материалы исследований отечественных и зарубежных ученых по изучаемой проблематике, базы данных, сформированные по результатам отдельных НИР Сочинского государственного университета, интернет-ресурсы, а также базы данных, сформированные автором в процессе проведения исследования.

**Соответствие темы диссертации паспорту специальности ВАК.** Данное исследование выполнено в соответствии с п. 15.3. «Современное состояние и прогнозирование основных тенденций развития международного и внутреннего туристских рынков и их отдельных сегментов», 15.4. «Государственное регулирование и поддержка деятельности предприятий, организаций и комплексов в сфере рекреации и туризма», п. 15.16. «Развитие различных видов рекреационной и туристской деятельности на региональных, национальных и мировых рынках; факторы развития внутреннего, въездного и выездного туризма» паспорта специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм)».

**Научная новизна** исследования заключалась в применении стейкхолдерского подхода к развитию олимпийского туризма на принимающей территории и оценке его влияния на ее экономику. В числе конкретных результатов, обладающих признаками научной новизны и полученных лично соискателем, можно выделить следующие:

1. Определено место олимпийского туризма в рекреационно-событийно-туристском пространстве. Уточнен понятийный аппарат и дано авторское определение олимпийского туризма, позволяющее провести его разграничение от смежных видов туризма. Предложена типология олимпийского туризма и выделены три его основные направления. Обобщены факторы влияния Олимпиад на принимающие территории, уточнено понятие и классификация олимпийского

наследия. Дано авторское определение туристского наследия Игр.

2. Впервые предложен стейкхолдерский подход к управлению развитием олимпийского туризма на основе построения матрицы «важность-заинтересованность», позволивший определить основные группы заинтересованных лиц и разработать стратегические направления взаимодействия с этими группами.

3. Впервые представлена развернутая характеристика туристов, посетивших сочинскую Олимпиаду, выявлены факторы принятия ими решения о поездке и с помощью факторного анализа выделены три типологические группы: ивент-турист, фанат и участник. С помощью структурного уравнительного моделирования (SEM) определены факторы, достоверно влияющие на уровень их расходов. Выявлены отличия основных характеристик олимпийских туристов от паралимпийских, главным из которых является цель поездки: для первых поездка на Игры являлась главной целью, для вторых – сопутствующей.

4. Выявлено отношение обслуживающего персонала к проведению Игр, зависящее от их восприятия факторов олимпийского влияния, а также уровня их клиентоориентированности, удовлетворенности трудом и лояльности к своему предприятию. Позитивное отношение персонала к Играм трансформировалось в их поддерживающее поведение.

5. Разработаны методические подходы к определению отношения местных жителей к проведению Олимпиады в Сочи и оценке их восприятия основных факторов влияния Игр. Выявлена достоверная и значительная положительная динамика указанных показателей после завершения Олимпиады по сравнению с преолимпийским периодом. Определены три факторных подгруппы резидентов с различным восприятием факторов данного мега-события, различающихся уровнем поддержки Игр.

6. С помощью авторской методики получена характеристика домашних и туристских волонтеров с позиций их мотивации, отношения к Олимпиаде, удовлетворенности и уровня расходов. Составлен мотивационный профиль волонтеров и выделена подгруппа с негативным отношением к Играм в связи с административным подходом к их рекрутингу.

7. Вычислена динамика туристских потоков в принимающей дестинации и определены два эффекта, определяющих их колебания: эффект замещения и эффект трансформации. Предложена адаптированная методика расчета мультипликативного индикатора влияния олимпийского туризма и рассчитано его значение в процентах от уровня валового регионального продукта.

8. На основе проведенного исследования разработаны рекомендации по формированию и реализации стейкхолдерских стратегий развития туризма на постолимпийской территории.

#### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Предложенное определение и типология олимпийского туризма позволили разграничить его от других видов туризма и конкретизировать его особенности. Развитие олимпийского туризма на принимающей территории может рассматриваться как олимпийское туристское наследие.

2. Выполнение предлагаемых этапов стейкхолдер-менеджмента позволило провести оценку заинтересованных в развитии олимпийского туризма лиц и

сформировать четыре стратегии взаимодействия в зависимости от уровня их влияния и заинтересованности в проекте.

3. Проведенный факторный анализ позволил выделить три основных группы олимпийских туристов в зависимости от факторов, повлиявших на решение о поездке. Уровень их расходов во время Игр зависел от величины личных доходов, длительности и цели поездки, формы ее организации и источников финансирования, оценки качества полученных услуг. Паралимпийские туристы существенно отличались по своим характеристикам от олимпийских, прежде всего из-за неосновной цели поездки.

4. Позитивное отношение обслуживающего персонала к Играм было значительно выше, чем у прочих резидентов, и прямо зависело от уровня его клиентоориентированности, удовлетворенности и лояльности.

5. Значительные преобразования курорта Сочи в процессе подготовки к Олимпийским играм и их успешное проведение вызвали существенные и достоверные позитивные сдвиги в отношении местных жителей к Олимпиаде и в их оценках ее влияния на принимающую территорию. Эти сдвиги были более выражены у сочинцев с более высоким доходом и имеющих отношение к индустрии туризма.

6. Получено, что в мотивации олимпийских волонтеров преобладали патриотические и гуманистические мотивы, определявшие их позитивное отношение к Играм и поддерживающее поведение, тогда как административное давление формировало негативное отношение к мероприятию. Для повышения удовлетворенности волонтеров организаторам следует уделять серьезное внимание их бытовым, транспортным и жилищным проблемам и способствовать снижению личных расходов.

7. Определено, что в развитии туризма в столице Игр имели место эффект замещения сложившихся видов туризма олимпийским туризмом и его последующая трансформация в спортивный, культурно-познавательный и событийный туризм. Олимпийский туризм оказал выраженное влияние на экономику Краснодарского края с мультипликативным эффектом 7,76% ВРП.

8. Проведенное исследование и опыт сочинской Олимпиады позволили сформировать четыре групповых стратегии взаимодействия с основными стейкхолдерами Олимпийских игр в целях достижения задач организаторов и развития туризма на принимающей территории.

**Обоснованность положений и выводов** диссертационного исследования определялась использованием системного стейкхолдерского подхода, а также логической и структурной взаимосвязью цели исследования с поставленными задачами и полученными результатами. Достоверность результатов обеспечивалась применением в качестве теоретической и методологической основы диссертации фундаментальных достижений отечественной и зарубежной науки по проблематике Олимпийского движения, событийного и спортивного туризма, данных органов государственной статистики; использованием системного и сравнительного анализа, общепризнанных методов сбора и статистической обработки информации; отражением основных результатов диссертации в публикациях автора, в том числе в рекомендованных ВАК РФ научных рецензируемых изданиях; достаточно полным обсуждением результатов исследования на



международных научно-практических конференциях, а также использованием в учебном процессе.

**Теоретическая значимость** проведенного диссертационного исследования состояла в уточнении и дополнении теоретического аппарата олимпийского туризма, разработке методологических подходов к изучению резидентов, волонтеров и сервисного персонала, приращении научного знания в области управления развитием туризма на принимаемых территориях.

**Практическое значение** результатов, полученных автором в диссертационном исследовании, заключалось в возможности их использования органами государственного управления всех уровней для совершенствования управления развитием олимпийского туризма. Полученные автором результаты оценки расходов основными стейкхолдерами, определение мультипликативного эффекта олимпийского туризма на экономику принимающей дестинации, дают возможность региональным администрациям более точно подойти к оценке влияния Олимпиады и других мега-событий на развитие территорий. Предложения автора по совершенствованию управления развитием туризма могут быть использованы органами власти при составлении федеральных и региональных программ.

**Апробация основных результатов диссертации.** Основные положения работы обсуждались на следующих международных и всероссийских научно-практических конференциях: VI Международная научно-практическая конференция «Наследие Олимпийских и Паралимпийских игр: инновации, технологии, персонал» (Сочи, 14 февраля – 16 февраля 2014 г.); VII международная научно-практическая конференция «Олимпийское наследие: инновации, технологии, управление, персонал» (Сочи, 28 октября – 1 ноября 2014 г.); II международная научно-практическая конференция «Курортно-рекреационный комплекс в системе регионального развития: инновационные подходы» (Краснодар, 20 апреля 2014) и др. Полученные автором результаты были также использованы при выполнении НИР по государственному контракту № 114-14-11-18-01 от 18 ноября 2014 г. «Разработка методических рекомендаций, с учетом анализа российского и международного опыта, по привлечению волонтеров для работы на туристских объектах в период проведения крупномасштабных мероприятий в РФ».

**Публикации.** По теме исследования опубликовано 16 работ общим объемом 8,22 п.л. (в т.ч. автора – 6,19 п.л.), из них в журналах, рекомендованных ВАК – 8, объемом 5,04 п.л. (в т.ч. автора 3,55 п.л.), в том числе входящих в базу данных Web of Science -2 и Scopus -1. В Федеральной службе по интеллектуальной собственности зарегистрированы 2 базы данных по результатам исследования.

**Структура диссертации.** Работа имеет традиционную структуру и включает введение, три главы собственных исследований, заключение, список литературы и два приложения. Общий объем основного текста работы составляет 195 страниц, включая 40 рисунков и 67 таблиц. Список литературы включает 277 источников, в том числе работы 82 отечественных и 195 зарубежных авторов.

«Введение» содержит обоснование актуальности, цели и задач диссертационного исследования, анализ степени разработанности изучаемой проблемы,

положения, выносимые автором на защиту.

В первой главе диссертации рассмотрены теоретические аспекты управления олимпийским движением и понятийный аппарат олимпийского туризма.

Во второй главе обоснован стейкхолдерский подход к развитию олимпийского туризма и представлены материалы собственных исследований его основных стейкхолдеров: туристов, обслуживающего персонала, местных жителей и волонтеров.

В третьей главе рассмотрены основные эффекты олимпийского туризма и его влияние на экономику принимающей дестинации, а также рекомендованные автором стейкхолдерские стратегии по его дальнейшему развитию. «Заключение» содержит выводы и предложения по результатам проведенного исследования.

## **ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

**1. Уточнен понятийный аппарат олимпийского туризма, определена его типология и особенности; критически рассмотрены современные представления о влиянии Олимпийских игр и их наследия на развитие принимающих территорий; обобщены данные об особенностях проведения и наследии сочинской Олимпиады.**

Определено место олимпийского туризма в рекреационно-событийно-туристском пространстве как субтипа спортивно-событийного туризма. Уточнен понятийный аппарат и дано авторское определение олимпийского туризма, под которым понимаются поездки, которые совершают лица, временно выезжающие за пределы их места постоянного проживания, чтобы принять участие или посмотреть на Олимпийские игры, или посетить объекты Олимпийского наследия. Отмечены следующие особенности олимпийского туризма: цикличность, четкая привязанность к одному определенному событию, относительно высокий уровень затрат на поездку, необходимость заблаговременной подготовки к поездке, высокий уровень влияния на решение о поездке неценовых факторов (престиж, значимость участия в событии, патриотизм, фанатизм и пр.), личное участие туриста в оформлении ряда олимпийских формальностей. Предложена типология олимпийского туризма (рис.1) и выделены три его основные направления.

В работе обобщены факторы влияния Олимпиад на принимающие территории по трем основным направлениям: экономическому, социально-культурному и экологическому, и отмечена разнонаправленность этого влияния.

На основе проведенного контент-анализа уточнено понятие олимпийского наследия с позиций его управляемости и направленности на развитие территории на новой расширенной основе. Уточнена классификация наследия с выделением его трех основных категорий, определяющих экономическое, физическое и психологическое состояние населения принимающей территории.

Рассмотрены особенности подготовки и проведения зимних Олимпийских игр в Сочи. Предложено авторское определение туристского наследия Игр, под которым понимаются материальные и нематериальные элементы, сформированные в результате проведения Олимпийских игр, и способствующие развитию туризма в принимающей дестинации. Предложена классификация олимпийского туристского наследия (рис.2).

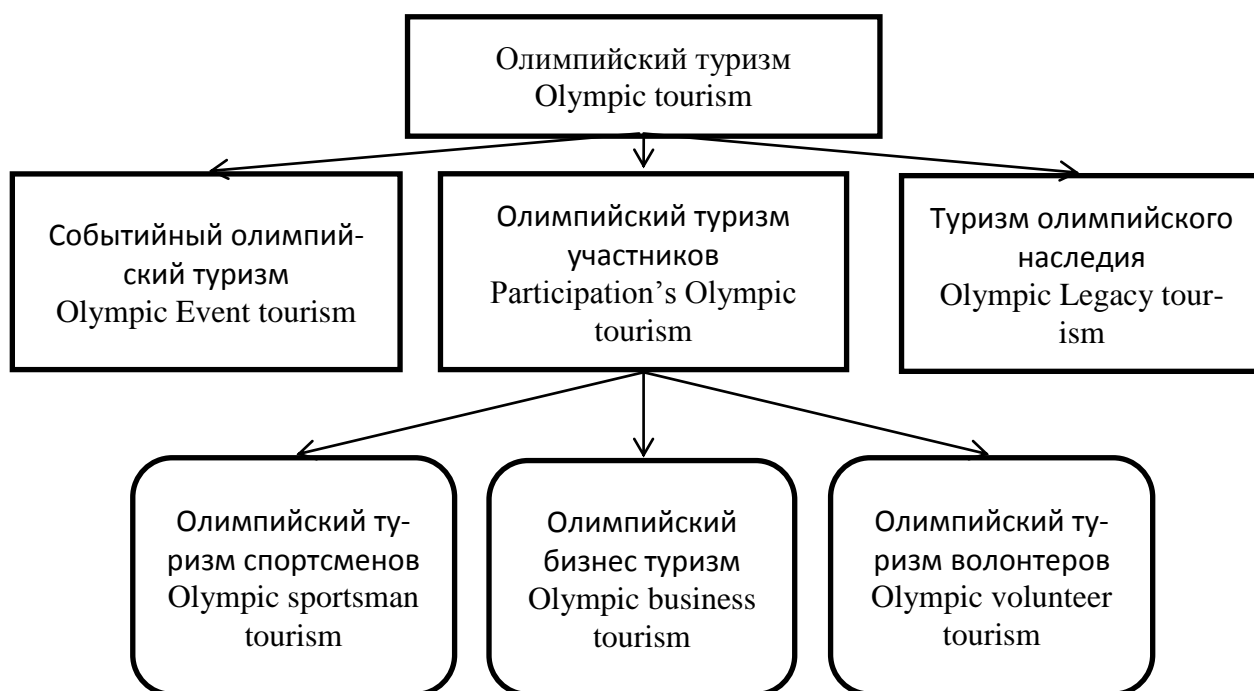


Рисунок 1 – Целевая классификация олимпийского туризма (разработано автором)

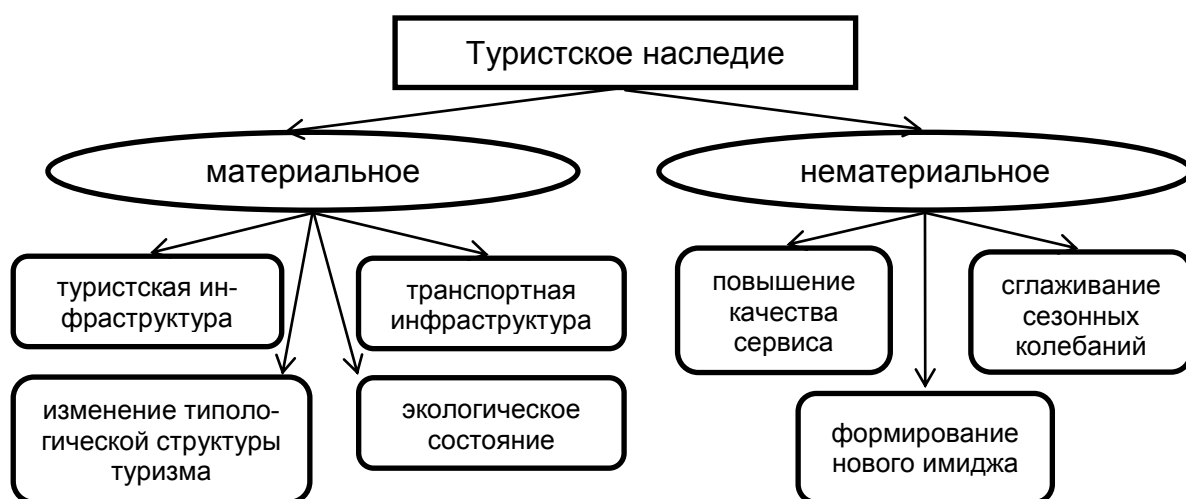
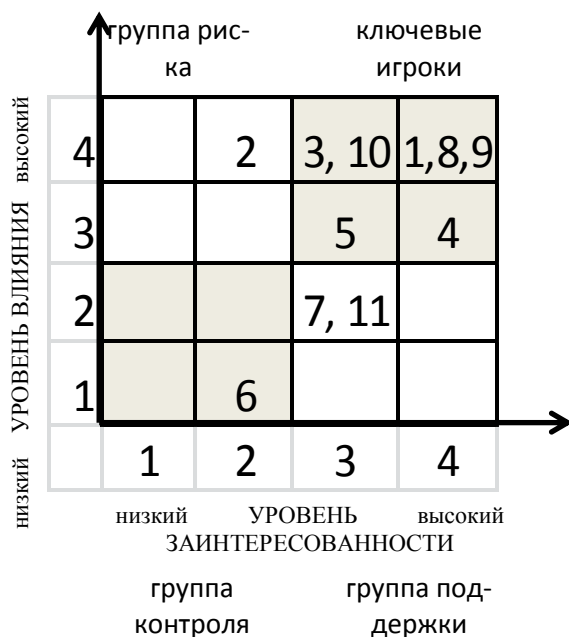


Рисунок 2 - Классификация туристского олимпийского наследия (разработано автором)

**2. Обоснован стейкхолдерский подход к управлению развитием олимпийского туризма, определены основные группы стейкхолдеров и обозначены соответствующие стратегии взаимодействия.**

Для совершенствования управления олимпийским туризмом был предложен стейкхолдерский подход на основе построения матрицы «важность-заинтересованность» (рис. 3), позволивший определить основные группы заинтересованных лиц и разработать стратегические направления взаимодействия с этими группами по этапам стейкхолдер-менеджмента.



Номера стейкхолдеров:  
 1 - МОК, WADA, международные федерации;  
 2 - персонал;  
 3 - волонтеры;  
 4 - спортсмены;  
 5 - посетители (туристы);  
 6 - жители;  
 7 - организации-партнеры;  
 8 - инвесторы;  
 9 - спонсоры;  
 10 - органы управления федерального, регионального и локального уровня;  
 11 - СМИ.

Рисунок 3 – Матрица «влияние-заинтересованность» (составлено автором)

**3. Определены основные характеристики олимпийских и паралимпийских туристов, выявлены факторы, повлиявшие на решение о поездке в Сочи, представлены особенности их удовлетворенности качеством услуг и структура расходов на поездку.**

Туристы, прибывшие на Олимпиаду, являются одними из самых значимых стейкхолдеров Игр. Опрос 404 туристов во время Олимпиады позволил объединить их по факторам принятия решения о поездке в три основные группы: ивент-туристы (событийные), фанаты (болельщики), участники. Они достаточно высоко оценили общее качество полученных услуг (ср. индекс 4,3 балла). При этом мужчины были более удовлетворены услугами размещения, а более молодые туристы – уровнем развлечений, шопинга и подготовки персонала, по сравнению с более возрастным контингентом. Обеспеченные туристы также более высоко оценили услуги питания и возможность покупок по сравнению с низкодоходными группами респондентов. Повторные туристы, побывавшие ранее в Сочи, оценили уровень безопасности выше по сравнению с первичными посетителями.

Средние суммарные расходы на поездку на 1 туриста составили 66425 руб. (US\$1843), ежедневные расходы - 9012 руб. (US\$250), что было несколько меньше уровня расходов туристов во время Лондонской Олимпиады (Харди и Перри, 2013), но почти в 1,5 раза (ежедневные расходы в 2,43 раза) выше, чем расходы обычных туристов на курорте Сочи в сопоставимых ценах. Уровень расходов туристов во время Игр зависел от величины их личных доходов, длительности и цели поездки, формы ее организации и источников финансирования, оценки качества полученных услуг.

Опрос 428 туристов, прибывших в Сочи во время Паралимпиады, выявил их отличия от олимпийских туристов, связанные, прежде всего, с неосновной целью их посещения Игр. Эти две группы туристов отличались и расходованием средств, выделенных ими на поездку. Ежедневные траты олимпийских туристов оказались почти в полтора раза выше, чем у паралимпийских, в основном, за

счет более высокой стоимости дороги, олимпийских мероприятий и размеров шопинга. В то же время туристы второй группы больше тратили на еду, спортивно-культурную активность и медицину.

**4. Выявлено отношение обслуживающего персонала к проведению Игр, уточнены факторы, оказывающие влияние на мнение и поведение этого персонала в сопоставлении с показателями, характеризующими трудовую деятельность на объектах размещения олимпийских гостей.**

Опрос 267 сотрудников четырех объектов размещения олимпийских гостей показал, что эта группа стейкхолдеров не высказались однозначно в поддержку Игр, хотя уровень положительных ответов был достоверно выше, чем у остальных резидентов. Сотрудники с более высокими показателями клиентоориентированности, удовлетворенности своим трудом и лояльности к своему предприятию демонстрировали и более высокий уровень поддержки Игр, чем прочий персонал.

С помощью факторного анализа удалось выделить три группы респондентов на основе их оценки влияния Олимпиады на состояние принимающей территории: группу развития туризма, группу отрицательного влияния и группу городского развития. Позитивность реакции персонала средств размещения зависела от контактности занимаемой должности с клиентом, стажа работы, близости проживания к местам скопления туристов и трансформировалась в их поддерживающее поведение по отношению к Играм, если судить о намерении выучить иностранный язык. На их отношение к Играм определенное влияние оказали особенности управления персоналом конкретных предприятий размещения, что указывает на важность эффективного управления персоналом не только для достижения корпоративных целей, но и для решения задач, стоящих перед сообществом дестинации в целом.

**5. Выявлена динамика изменения отношения жителей города Сочи к Олимпийским Играм и определены особенности восприятия сочинцами различных факторов влияния Игр.**

Опрос 1048 резидентов г. Сочи накануне Олимпиады-2014 выявил относительно более низкий уровень поддержки сочинцами этого события (табл. 1) по сравнению с аналогичными мега-проектами, предположительно имевший две основные причины.

Таблица 1 - Динамика ответов жителей на вопросы поддержки Сочинской Олимпиады

Вопрос	До Игр (n = 1048)			После Игр (n = 853)		
	Согласен	Не согласен	Не знаю	Согласен	Не согласен	Не знаю
Поддерживаю выбор Сочи в качестве олимпийской столицы	39.9	40.8	19.3	79.1*	11.9*	9.0*
Позитивное влияние Игр перевешивает негативное влияние	33.4	34.6	32.0	60.2*	14.9*	24.9
Сочи следует в дальнейшем стремиться к проведению мега-событий	39.6	40.1	20.3	75.7*	11.0*	13.3*

\*используя chi-square test, p<0.05; данные автора

Во-первых, в период подготовки к Олимпиаде был рекордно высокий объ-

ем строительства в Сочи по сравнению с другими Играми, затрагивающий все аспекты жизни населения принимающей дестинации. Во-вторых, продвижение Олимпийских игр для местных жителей и их привлечение в процесс подготовки к Играм были явно недостаточными.

Были также проанализированы факторы, влияющие на отношение жителей к Играм. С помощью факторного анализа все переменные влияния были распределены по трем группам: «городское развитие и качество жизни», «развитие туризма и экономики принимающей дестинации» и «негативные последствия Игр». Опираясь на теорию социального обмена и мнение многих исследователей, можно заключить, что жители, которые смогли получить выгоду или уменьшить негативные проявления Игр, показывали более позитивное отношение к Олимпиаде. Также подтвердилась гипотеза об определенном влиянии на мнение резидентов ощущения их участия в процессе принятия решений и уровень их информированности в отношении Олимпиады, что согласуется с данными и других исследователей. Важно, что позитивные или негативные представления об Играх сформировали поведение жителей в отношении поддержки Олимпиады, или, напротив, повлияли на их желание избежать участия в этом мероприятии.

Результаты опроса 853 жителей после окончания Олимпиады показало достоверное и значительное улучшение восприятия ими факторов влияния Игр по сравнению с предшествующим периодом, причем имело место не только увеличение положительных значений и снижение отрицательных оценок, но и изменение факторной структуры восприятия резидентов в сторону увеличения положительных групп факторов. Существенно улучшилось и отношение жителей к проведению Олимпиады в Сочи в целом (см. табл. 1). Более позитивное отношение к мега-событию резидентов, связанных с сервисом и туризмом, а также населения с более высоким уровнем доходов указывает на целевые группы, на которых местные руководители и организаторы мероприятий должны направить усилия в будущем. Проведенное повторное исследование подтвердило, что позитивное отношение резидентов к мега-событию трансформируется в их поддерживающее поведение так же, как это имело место до начала Игр.

#### **6. Получена характеристика домашних и туристских волонтеров с позиций их мотивации, отношения к Олимпиаде, удовлетворенности и уровня расходов.**

Опрос 440 домашних волонтеров Олимпийских игр Сочи-2014 накануне Игр показал, что они являются более приверженной к Олимпиаде частью населения, чем остальные резиденты. Уровень поддержки колебался от 68,3% в вопросе оценки позитивного влияния Олимпийских игр на развитие дестинации до 83,2% в вопросе поддержки выбора Сочи столицей Зимней Олимпиады. Положительные оценки проведения Олимпиады в Сочи были выше у волонтеров, более удовлетворенных своей волонтерской деятельностью, а также лиц с более высоким уровнем дохода. Более благожелательно отнеслись к проведению Олимпиады в г. Сочи волонтеры с более высоким уровнем общей мотивации.

Выделение с помощью факторного анализа мотивационных групп показало, что существенно выше поддержка проведения в Сочи Олимпиады была у волонтеров, мотивированных достижением общечеловеческих ценностей, про-

явлением солидарности и карьерным ростом. Негативно отнеслись к проведению Игр волонтеры, участвующие в добровольческом движении по принуждению. Они продемонстрировали также самые негативные оценки своего удовлетворения от участия в волонтерском движении, не были намерены рекомендовать его другим, и не стремились предпринимать какие-либо активные действия в поддержку данного мега-события. Следовательно, при рекрутинге волонтеров следует учитывать мотивирующие их факторы и проводить отсеивание лиц, не проявляющих заинтересованности в волонтерстве.

Опрос 981 волонтера во время проведения Зимней Олимпиады Сочи-2014 показал сходные результаты поддержки Игр, что и опрос местных волонтеров перед Играми (в среднем «за» 81,8%). Были получены некоторые отличия в отзывах волонтеров, имевших различные условия проживания и исполняемые функции. Наименее позитивно отнеслись к выбору Сочи в качестве столицы ОИ волонтеры из кампуса «Омега», а в разрезе функций - волонтеры из группы «Питание», «Охрана» и «Администрирование».

Изучение мотивирующих факторов в зависимости от места размещения волонтеров позволило выявить некоторые различия в мотивации, обусловленные особенностями организации волонтерских сервисов и микроклимата в каждом кампусе. Наименее мотивированными выглядели волонтеры, проживающие в «Омеге» и п. Веселом, наиболее высокие – в «Эсто-Садке», «Аква-Лоо» и в Курортном городке. Особенности подбора волонтеров на разные функции также отразились на оценке мотивирующих факторов. Наименее мотивированными оказались волонтеры, занятые в сфере питания и охраны, что отражало особый характер укомплектования этих функций. Таким же образом распределились и показатели удовлетворенности волонтеров.

Указанные оценки в определенной степени могут быть объяснены возникшими проблемами, связанными с подготовкой баз размещения, неудачным режимом работы, транспортными трудностями. Это нашло свое проявление в оценках отдельных сервисов, имеющих различия по базам размещения. Так, наиболее удовлетворены организацией питания были волонтеры, размещавшиеся в действующих гостиничных объектах, наименее удовлетворены условиями размещения волонтеры в приспособленных объектах, более всего недовольны транспортом волонтеры самого удаленного кампуса - «Аква-Лоо». Несмотря на компенсацию волонтерам значительной части затрат на поездку, их личные расходы все же являлись достаточно ощутимыми и составили в среднем 15748,28 руб. суммарно и 759,98 руб. в сутки. При опросе было выявлено негативное влияние величины расходов на удовлетворенность и лояльность волонтеров. При организации мега-событий оргкомитетам, привлекающим волонтеров, следует уделить больше внимания компенсации их затрат для обеспечения большей лояльности.

## **7. Определены основные параметры и эффекты олимпийского туризма, его влияние на экономику принимающей территории.**

Проведенное исследование показало, что состояние туризма на принимающей территории есть результат сочетанного воздействия различных факторов как олимпийской, так и неолимпийской природы, при этом направленность туристских потоков имеет отличия в зависимости от уровня воздействия. Анализ

опыта прошедших Олимпиад в различные периоды олимпийского цикла показывает, что в принимающих дестинациях имело место как увеличение, так и снижение числа туристов.

В Краснодарском крае можно отметить отчетливую позитивную динамику основных туристских индикаторов (табл. 2), причем по курорту Сочи за последние два года она была более отчетливой (рис.4). Из представленного графика видно, что за последние 10 лет показатель численности туристов несколько раз менял свою динамику, анализируя который можно подойти к оценке влияния Олимпиады на развитие туризма. В этом случае оценивать «олимпийский» эффект на турпоток города от уровня 2013 года представляется неверным, так как реализация программы подготовки сама по себе оказала существенное воздействие на исследуемый показатель.

Таблица 2 – Изменение основных показателей туристско-рекреационной сферы Краснодарского края по годам

Показатель	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.	2015г.
Общая численность туристов, тыс. чел.*	10600	11100	11900	11800	13750	14100
Численность туристов, размещенных в кол. средствах размещения, тыс. чел.**	2726	2783	3073	3227	4419	5135
Численность туристов, размещенных в инд. средствах размещения, млн. чел.	4365	4649	5011	4818	5650	6700
Число коллективных средств размещения	1355	1207	1583	1609	1684	2922
Число мест в коллективных средствах размещения, тыс.	212657	202285	215344	215203	257253	307112
Доходы от предоставляемых услуг кол. средствами размещения, млрд. руб.	31031	32961	36330	38769	52027	58686
Среднегодовая заработная плата по отрасли, руб.	13884	15078	18510	21635	26163	27776
Налоговые поступления, млрд.руб.*	4,0	3,9	4,0	4,3	5,6	5,6

\*по данным Министерства по курортам и туризму Краснодарского края; \*\*без учета микро предприятий; составлено автором по данным Краснодарстата

Для более корректного описания искомого эффекта нужно разделить его на 2 части: негативный (на подготовительном этапе) и позитивный (в период проведения Олимпийский игр и после них), как это показано на рис. 5.



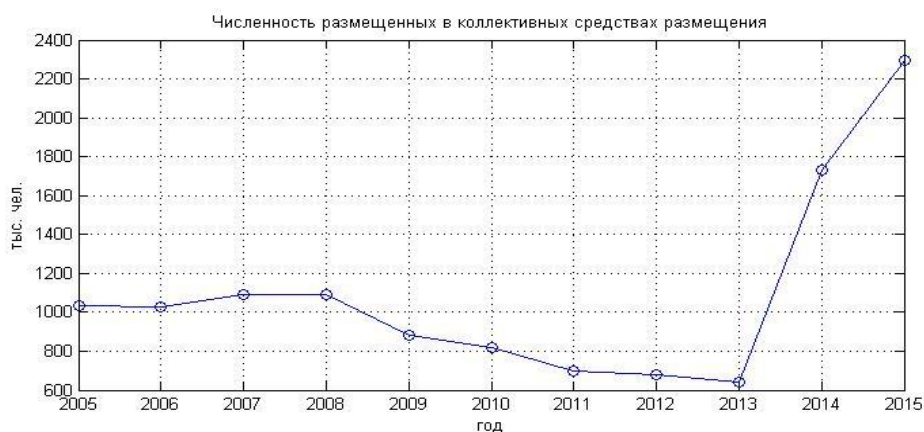


Рисунок 4 – Изменение численности гостей в коллективных средствах размещения курорта Сочи по годам (составлено автором по данным администрации г.Сочи)

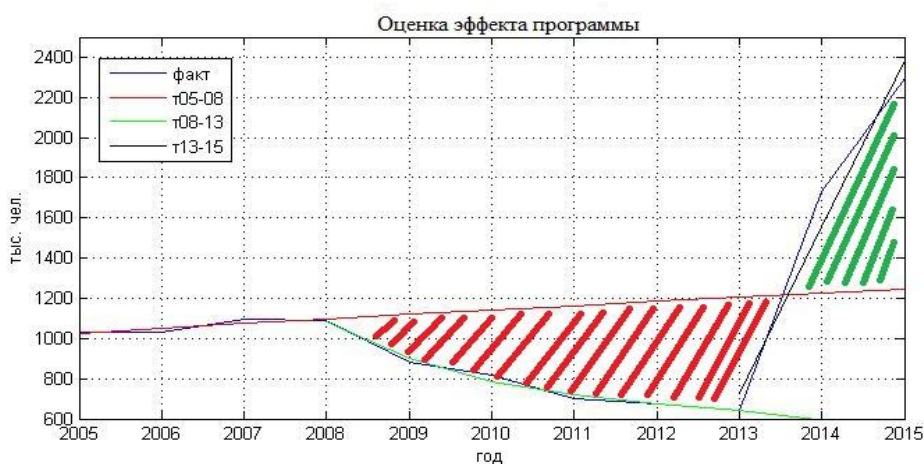


Рисунок 5 – Моделирование объемов туристского потока (разработано автором)

На каждом из выделенных этапов показатель числа туристов был аппроксимирован с помощью следующих уравнений

$$T_{05-08} = -0.25 * x^2 + 1.027 * 10^3 * x - 1.0532 * 10^6, \quad (1)$$

$$T_{08-13} = -3,2344 * x^3 + 1,9527 * 10^4 * x^2 + 3,9296 * 10^7 * x - 2,6359 * 10^{10} \quad (2)$$

$$T_{13-15} = 827,88 * x - 1,6658 * 10^6 \quad (3)$$

где  $T_{05-08}$ ;  $T_{08-13}$ ;  $T_{13-15}$  – функции тенденции туристического потока в соответствующий период.

Для оценки эффекта влияния программы подготовки к Олимпийским играм на туристский поток необходимо вычесть из оцениваемого по тенденции 2005-2008 года показателя недостающую часть за период 2008-2013 года и добавить сверхнормативный поток за период с 2014-2015 год. Математически это действие имеет вид:

$$\Delta\phi = \left( \int_{2008}^{2013} T_{08-13}(x) dx + \int_{2013}^{2015} T_{13-15}(x) dx \right) - \int_{2008}^{2015} T_{05-08}(x) dx \quad (4)$$

И, находя определенные интегралы, можем вычислить текущий эффект:

$$\Delta\phi = (3945,2 + 3113,3) - 8213,8 = -1152,2 \text{ тыс. чел.}$$

Таким образом можем сделать вывод, что в краткосрочном периоде (по состоянию на конец 2015 года), Олимпийские игры в Сочи имеют кумулятивный отрицательный эффект на показатель туристического потока в город в размере 1152 тыс. чел. Выраженная положительная динамика этого потока в дальнейшем позволяет предположить полную компенсацию выбывших в преолимпийский период туристов за второй (2016) год постолимпийского цикла.

В постолимпийском развитии туризма на принимающей территории было выявлено два наиболее распространенных **эффекта**: эффект замещения и эффект трансформации. *Эффект замещения* заключается в вытеснении сложившихся на принимающей территории видов туризма олимпийскими туристами и развитием относительно новых для данной территории видов туризма. На курорте Сочи такой эффект отчетливо проявился в уменьшении объемов медицинского туризма по сравнению с другими типами туризма (рис.6). Видно, что число гостей в специализированных средствах размещения, представленных главным образом санаториями, росло меньшими темпами по сравнению с гостиницами.

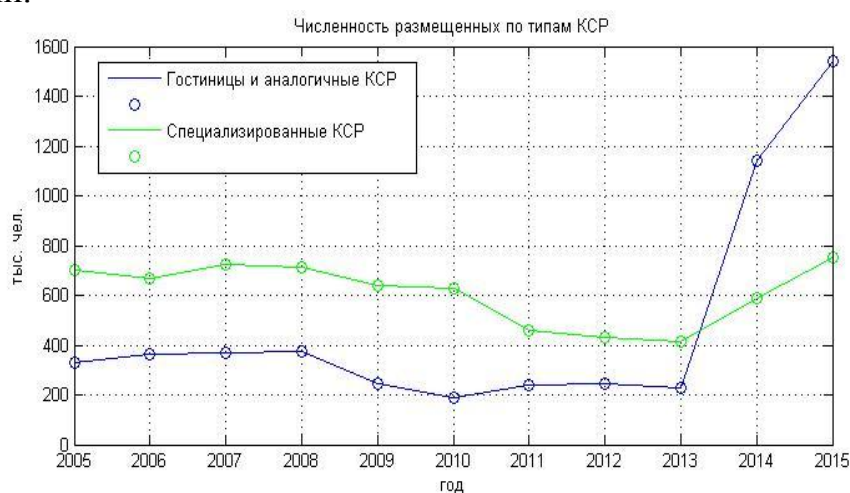


Рисунок 6 – Численность гостей, размещенных в коллективных средствах размещения курорта Сочи разного типа (составлено автором по данным Краснодарстата)

*Эффект трансформации* предложен автором по результатам исследования и заключается в трансформации потока олимпийских туристов после Олимпиады в поток туристов другого вида (культурно-познавательного, событийного, спортивного). По курорту Сочи такая трансформация имела место в отношении культурно-развлекательного туризма (рис.7).

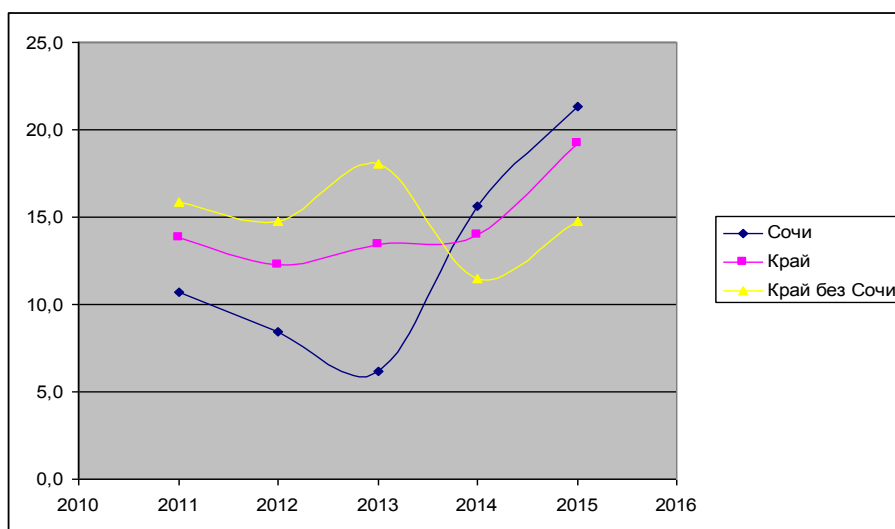


Рисунок 7– Динамика доли (в %) туристов культурно-развлекательного типа (собственные данные)

Проведенное исследование показало, что олимпийский туризм внес значимый вклад в экономику принимающего региона. Расчеты прямого и мультипликативного эффекта туризма (с учетом олимпийских туристов) на валовой региональный продукт (ВРП) Краснодарского края показали, что около 7,76% прироста ВВП края в 2014 году произошло за счет олимпийского туризма. Положительный экономический эффект, рассчитанный в результате исследования, подтвержден положительной динамикой некоторых других региональных экономических индикаторов (ростом заработной платы и занятости населения, увеличением налоговых поступлений в бюджет Краснодарского края от организаций туристско-рекреационной сферы).

#### **8. Предложены стейкхолдерские стратегии взаимодействия в туризме и рекомендации по его развитию при проведении мега-спортивных проектов.**

Поскольку Олимпийские игры – это событие, которое происходит в принимающей дестинации один раз в истории, нецелесообразно говорить о развитии олимпийского туризма в долгосрочном аспекте после окончания Игр. Однако, поскольку Олимпиада – это крупное спортивное событие, опыт ее проведения может быть полезен организаторам других мега-событий спортивной направленности. Этот опыт может быть интересен и для проведения крупных мероприятий неспортивного типа. Следовательно, рекомендации, базирующиеся на результатах проведения Олимпийских игр, являются полезными для развития на принимающей территории: олимпийского туризма и его «ностальжи»-разновидности; событийного туризма на материальной базе олимпийского наследия; культурно-познавательного и спортивного туризма, активированного за счет эффекта трансформации.

В соответствии со стейкхолдерским подходом, в рамках данного исследования были сформированы и предложены для реализации определенные стратегии для каждой группы стейкхолдеров (стратегия ключевых игроков, стратегия снижения риска, стратегия поддержки и стратегия контролирующих действий). Дано описание каждой стратегии. На основе собственных данных и имеющейся информации из открытых источников были также представлены рекомендации

по дальнейшему развитию олимпийского туризма, исходя из реализации стратегий основных стейкхолдеров Олимпийских игр.

## **СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ**

### **Публикации в ведущих рецензируемых журналах и изданиях, рекомендованных ВАК**

1. Бобина, Н.В. Олимпийский туризм: определение и классификация [Текст] / Н.В. Бобина, А.М. Ветитнев // Известия СГУ, 2015. - № 3-1 (36), с. 69-74. (0,33 а.л. /0,2 автора).
2. Bobina, N. Residents' Perceptions of the 2014 Sochi Olympic Games [Text] / N. Bobina, A. Vetitnev // Leisure Studies. – 2015. - advance online publication. -<http://dx.doi.org/10.1080/02614367.2015.1105857> (0,85 / 0,6) [Web of Science].
3. Bobina, N. The economic dimension of volunteerism as a trend of university research [Text]/ N. Bobina, A. Vetitnev, M. Kruglova // Procedia - Social and Behavioral Sciences. – 2015. – 214. - pp. 748 – 757 (0,86 /0,6) [Web of Science].
4. Бобина, Н.В. Отношение жителей принимающей дестинации к мега-событию (на примере Олимпийских Игр Сочи-2014) [Текст] / Н.В. Бобина, А.М. Ветитнев // Вестник Национальной академии туризма, 2016 - №2(38). – С.41-49 (1,1 /0,8).
5. Бобина, Н.В. Стейкхолдерский подход к управлению развитием олимпийского туризма [Текст] / Н.В. Бобина, А.М. Ветитнев // Экономика и менеджмент систем управления. - Экономика и менеджмент систем управления. - 2016. - №3.1 (21). – С. 126-134 (0,46 /0,3).
6. Бобина, Н.В. Некоторые эффекты олимпийского туризма [Текст] / Н.В. Бобина, А.М. Ветитнев, А.С. Копырин // Современная наука: Актуальные проблемы теории и практики. Серия «Экономика и право». – 2016. - №8. – С. 7-14 (0,50 /0,4).
7. Бобина, Н.В. Характеристика олимпийских туристов на примере Сочи-2014 [Электронный ресурс] / Н.В. Бобина, А.М. Ветитнев // Сервис в России и за рубежом. - 2016. – т.10. - №8 (69). (0,59 /0,45).
8. Bobina, N. An analysis of tourists' expenditure on the 2014 Sochi Olympic Games [Text] / N. Bobina, A. Vetitnev, O. Zelenskaya // International Review of Management and Marketing. – 2016. - 6(2). – pp. 227-232 (0,33 /0,2) [Scopus].

### **Статьи и материалы в других изданиях**

9. Бобина, Н.В. Влияние Олимпийских игр на инфраструктуру г. Сочи [Текст] // Туризм и рекреация: инновации и ГИС-технологии : Материалы V Междунар. науч.-практ. конф. (г. Астрахань, 25-26 мая 2012) /Сост. И.В. Бузякова, М.М. Иолин. – Астрахань: Техноград. – 2012. - С .271-279 (0,37).
10. Бобина, Н.В. Экономическая составляющая проведения Олимпийских игр [Текст] // Проблемы и риски современной российской модернизации: концептуальное осмысление и практика реализации. Междунар. науч. конф. (г. Москва, 22-24 октября 2012г.) / Отв. ред. И.В. Турицын. - М.-Чебоксары: ООО

«Издательский дом «Пегас», 2012. - С.171-179 (0,43).

11. Бобина, Н.В. Социально – экономический эффект Олимпийских игр как спортивного мега-события [Текст] // Инновации, менеджмент, маркетинг, туризм (ИММТ-2013)): Материалы I Междунар. науч.-практ. конф., г. Сочи, 14 мая 2013 г. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВПО «СГУ», 2013. – С. 14-17 (0,39).

12. Vetitnev, A. & Bobina, N. The attitudes of residents towards the 2014 Sochi Olympics (preliminary report) [Text] / N. Bobina, A. Vetitnev // European Journal of Physical Education and Sport, 2014. – 3(1). – С.76-84 (0,55 /0,4).

13. Бобина, Н.В. Об отношении резидентов к Зимним Олимпийским играм Сочи-2014 (предварительное сообщение) [Текст] / Н.В. Бобина, А.М. Ветитнев // Курортно-рекреационный комплекс в системе регионального развития: инновационные подходы: Матер. II междунар. науч.-практ. конф. – Краснодар: КубГУ, 2014. – С.19-23 (0,22 /0,15).

14. Бобина, Н.В. Оценка резидентами Зимних Олимпийских игр Сочи-2014 (предварительное сообщение) [Текст] / Н.В. Бобина, А.М. Ветитнев // Инновации. Менеджмент. Маркетинг. Туризм: Материалы 2-й междунар. науч.-практ. конф. / Под науч. ред. А.М. Ветитнева, Н.С. Матющенко. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВПО «СГУ», 2014. –с. 7-10 (0,22 /0,15).

15. Бобина, Н.В. Отношение населения к спортивным мега событиям: контент-анализ публикаций и практика Зимних Олимпийских игр Сочи-2014 [Текст] / Н.В. Бобина, А.М. Ветитнев // Олимпийское наследие: инновации, технологии, управление, персонал: материалы VII Междунар. науч.-практ. конф., г. Сочи, 28 октября – 1 ноября 2014 г. / отв. ред. Г.М. Романова. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВПО «СГУ», 2014. – С. 6-17 (0,78 /0,6).

16. Бобина, Н.В. К вопросу об олимпийском туризме [Текст] / Н.В. Бобина, А.М. Ветитнев // Туризм: гостеприимство, спорт, индустрия питания: материалы Всероссийской научно-практ. конференции. - Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2015. – С. 19-23 (0,24 /0,15).