

На правах рукописи

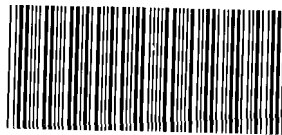


СМИРНОВА ДАРЬЯ БОРИСОВНА

**СТРАТЕГИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ БЕЗБАРЬЕРНОГО ТУРИЗМА
(НА ПРИМЕРЕ Г. МОСКВЫ)**

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(рекреация и туризм)

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук



005536211

31 ОКТ 2013

Москва
2013

Работа выполнена в ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса»

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор
Зайцева Наталья Александровна

Официальные оппоненты: **Зворыкина Татьяна Ивановна**
доктор экономических наук, профессор,
академик РАЕН, ЗАО «Институт
региональных экономических исследований»,
Центр научных исследований и технического
регулирования в сфере услуг, руководитель

Артемьева Ольга Александровна
кандидат экономических наук,
ФГБОУ ВПО «Финансовый университет при
Правительстве Российской Федерации»,
кафедра маркетинга и логистики, доцент

Ведущая организация: ГАОУ ВПО города Москвы «Московский
государственный институт индустрии туризма
имени Ю.А. Сенкевича»

Защита состоится «28» ноября 2013 года в 13-00 часов на заседании
диссертационного совета Д 212.150.02 при ФГБОУ ВПО «Российский
государственный университет туризма и сервиса» по адресу: 141221,
Московская обл., Пушкинский р-н, пос. Черкизово, ул. Главная, 99, ауд. 1209,
Зал заседаний советов.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВПО
«Российский государственный университет туризма и сервиса».

Автореферат разослан «23» октября 20 13 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета



Черникова Людмила Ивановна

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Повышение уровня и качества жизни населения за последнее десятилетие в России привело к увеличению свободного времени, финансовой стабилизации и росту потребностей в отдыхе и оздоровлении, тем самым поспособствовав динамичному развитию сферы туризма и появлению новых его видов, направлений, форм организации туристского обслуживания. Безбарьерный туризм (туризм для людей с ограниченными физическими возможностями) относится к перспективному направлению туризма в России - создание условий для обеспечения доступности туристских услуг всем категориям потребителей занимает приоритетное место в системе стратегических целей развития туризма в стране.

Реализуемые в г. Москве программы «Доступная среда 2011–2015 гг.», «Социальная интеграция инвалидов и формирование безбарьерной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения» выявляют целый ряд проблем по организации безбарьерной среды и разработке действенного механизма стратегического развития безбарьерного туризма.

В отечественной и в большей степени зарубежной практике накоплен опыт предоставления услуг безбарьерного туризма как с точки зрения социально-экономических условий, так с позиций его инфраструктурного обеспечения. Несмотря на богатый ресурсный потенциал г. Москвы, уровень оказания услуг безбарьерного туризма по сравнению со многими аналогичными зарубежными регионами значительно ниже. Поэтому требуется дальнейшая разработка принципов и методов функционирования стратегического развития безбарьерного туризма на региональном уровне.

Важность классификации основных потребителей туристских услуг, выявления особенностей организации и проблем развития безбарьерного туризма (на примере г. Москвы), факторов, влияющих на его развитие, а также отсутствие методических, практических рекомендаций по формированию стратегии развития безбарьерного туризма на региональном уровне и недостаточность мер по обеспечению доступности туристских услуг для инвалидов и маломобильных групп лиц обуславливают актуальность темы диссертационного исследования.

Степень научной разработанности проблемы.

Рассматривая теоретические основы стратегического развития туризма, автор опирался на труды как зарубежных, так и российских специалистов, таких как Ансофф И., Акофф Р.Л., Дойль П., Кемпбелл Э., Кинг У., Клиланд Д., Мескон М.Х., Минцберг Г., Перкинс Д., Стрикленд А. Дж., Томпсон А.А., Хофер А., Хэмел Г., Чандлер А., Шендель Д., Виноградова М.В., Винокуров В.А.,

Виханский О.С., Волкова Н.В., Дежкина И.П., Казакова Ф.К., Сульповар Л.Б., Тамбовцев В.Л., Туленков Н. и др.

Проблемы развития научных основ туризма отражены в работах многих российских и зарубежных ученых и практиков: Азар В.И., Алаев Э.Б., Артемьева О.А., Биржаков М.Б., Бушуев В.В., Герасименко В.Г., Горбань Г.П., Джанджугазова Е.А., Зайцева Н.А., Запесоцкий А.С., Зворыкина Т.И., Кабушкин Н.И., Квартальнов В.А., Мартышенко Н.С., Сенин В.С., Сергиенко Л.В., Чудновский А.Д., Котлер Ф., Лейпер И., Реймерс Н.Ф., Хунцикер В. и др.

В современной научной литературе имеются публикации исследователей, таких как Антипова Н.В., Антропов В.В., Бавельский А.А., Варывдин В.А., Журавлев В.П., Зорин Г.И., Каменец А.В., Клемантович И.П., Леонтьева Е.Г., Ручин А.А., Яковлева К.Г. и др., связанные с рассмотрением вопросов доступности услуг, в том числе туристских, лицам с ограниченными физическими возможностями.

Несмотря на наличие разработок как теоретического, так и научно-практического характера в области стратегического развития туризма, до настоящего времени остаются не исследованными вопросы стратегического развития безбарьерного туризма, в том числе на региональном уровне. Данные обстоятельства предопределили выбор темы диссертационной работы и основные направления исследования.

Цель диссертационного исследования заключается в разработке методических и научно-практических рекомендаций по стратегическому развитию безбарьерного туризма (на примере г. Москвы).

Поставленная цель исследования определила необходимость решения **следующих методических и научно-практических задач:**

- предложить авторское определение понятия «безбарьерный туризм»;
- охарактеризовать потребителей услуг безбарьерного туризма;
- рассмотреть особенности организации безбарьерного туризма;
- выявить специфику факторов, оказывающих воздействие на стратегическое развитие безбарьерного туризма на региональном уровне;
- проанализировать развитие безбарьерного туризма в РФ и за рубежом с целью выявления основных проблем и перспективных направлений его стратегического развития в г. Москве;
- сформулировать миссию, целевые ориентиры стратегического развития безбарьерного туризма в г. Москве;
- разработать организационно-экономический механизм стратегического развития безбарьерного туризма (на примере г. Москвы);

- разработать методические и научно-практические рекомендации по стратегическому управлению развитием безбарьерного туризма;
- сформировать систему целевых показателей оценки стратегического развития безбарьерного туризма на региональном уровне.

Объектом исследования являются потребители услуг безбарьерного туризма, факторы, влияющие на его стратегическое развитие в регионе, предприятия и организации сферы рекреации и туризма, оказывающие услуги по безбарьерному туризму, федеральные и региональные органы государственной власти, в полномочия которых входят вопросы деятельности в сфере рекреации и туризма.

Предмет исследования представляет собой совокупность организационно-экономических отношений, возникающих в процессе разработки стратегии развития безбарьерного туризма на региональном уровне и механизма ее реализации (на примере г. Москвы).

Теоретической и методологической основой диссертационного исследования явились труды отечественных и зарубежных ученых и специалистов в области концептуальных основ стратегического развития отдельных видов, направлений туризма. В качестве научного инструментария использованы методы и приемы стратегического анализа, применимые к сфере туризма на региональном уровне.

Информационную базу исследования составили законодательные и нормативные акты РФ, данные государственной статистики, результаты научных исследований, публикации в специализированных изданиях и СМИ, Интернет-ресурсы, финансовые и статистические данные о функционировании отечественных и зарубежных предприятий сферы рекреации и туризма, оказывающих услуги безбарьерного туризма, а также результаты, полученные непосредственно автором в ходе проведения полевых исследований.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке методических рекомендаций по стратегическому развитию безбарьерного туризма (на примере г. Москвы), научном обосновании и формировании комплекса научно-практических положений в области инфраструктурного, правового обеспечения безбарьерной среды как основы развития безбарьерного туризма на региональном уровне.

1. Сформулировано авторское определение понятия «безбарьерный туризм» (БТ), основанное на системном подходе к определению термина «туризм», предложена классификация потребителей услуг безбарьерного туризма, выявлены

особенности организации безбарьерного туризма для каждой категории потребителей.

2. Предложен авторский подход к классификации факторов, влияющих на стратегическое развитие безбарьерного туризма на региональном уровне, в основе которого лежит систематизация факторов внешней среды прямого и косвенного воздействия, связанных с развитием безбарьерного туризма, и внутренних факторов, связанных с ресурсным потенциалом, уровнем туристской активности, деятельностью государственных органов власти конкретного региона. Дана авторская оценка направления влияния рассматриваемых факторов по методу ABC и XYZ-анализа (на примере г. Москвы).

3. Выявлены основные проблемы: отсутствие необходимой нормативно-законодательной базы, недостаточное инфраструктурное обеспечение, неэффективная система маркетингового продвижения региона как территории доступного безбарьерного туризма, – и обоснованы перспективные направления развития безбарьерного туризма в г. Москве.

4. Разработан организационно-экономический механизм стратегического развития безбарьерного туризма в г. Москве, учитывающий взаимодействие элементов туристского рынка, внедрение которого обеспечит мультипликативное развитие безбарьерного туризма на региональном уровне. Рассмотрены этапы стратегического управления развитием безбарьерного туризма на региональном уровне (на примере г. Москвы): сформулирована миссия, определены целевые ориентиры, представлены варианты стратегий развития безбарьерного туризма (пессимистический, реалистичный, оптимистический).

5. Предложены методические и научно-практические рекомендации по совершенствованию деятельности региональных органов государственной власти, направленной на стратегическое развитие безбарьерного туризма: предложено внесение поправок в законодательство РФ в области туризма, организации безбарьерной городской, туристской инфраструктуры региона; сформирована иерархия стратегий развития безбарьерного туризма на федеральном, региональном и муниципальном уровнях; представлен алгоритм организации государственно-частного партнерства между основными участниками рынка услуг безбарьерного туризма (органами государственной власти, его предпринимательскими структурами, потребителями услуг) и частными инвестиционными структурами.

6. Разработаны методические рекомендации по формированию системы целевых показателей оценки стратегического развития безбарьерного туризма, которая отражает динамику, структуру туристского потока безбарьерного туризма,

развитие инфраструктуры безбарьерного туризма, показатели социально-экономической эффективности.

Указанные результаты научной новизны соответствуют п. 15.2. Совершенствование организационных форм управления в сфере рекреации и туризма в условиях рынка на федеральном, региональном и местном уровнях; п. 15.4. Государственное регулирование и поддержка деятельности предприятий, организаций и комплексов в сфере рекреации и туризма; п. 15.24. Стратегический менеджмент в сфере рекреации и туризма Паспорта специальности ВАК РФ 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (рекреация и туризм).

Теоретическая и практическая значимость результатов диссертационной работы состоит в разработке методических и научно-практических рекомендаций по стратегическому развитию безбарьерного туризма (на примере г. Москвы).

Предложенные в диссертационном исследовании научно-практические и методические рекомендации могут быть использованы региональными органами государственной власти и предприятиями индустрии туризма (и смежными с ней) в процессе развития безбарьерного туризма. Основные теоретические и научно-методические положения диссертационной работы могут быть рекомендованы для использования в учебном процессе, подготовки и переподготовки специалистов в области сферы услуг.

Апробация результатов исследования. Основные положения диссертационного исследования были доложены, обсуждены и получили положительную оценку на Международной научно-практической конференции «Наука-сервису» (г. Москва, 2009–2010 гг.), IX Международной практической конференции «Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд» (г. Новосибирск, 2011 г), II Международной научно-практической конференции «World economy, finances and investments» («WEFI») (г. Донецк, 2013 г.). Отдельные положения и рекомендации диссертационного исследования используются в учебном процессе Института туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) ФГБОУ ВПО «Российский государственный университет туризма и сервиса».

Публикации по теме диссертации. Основное содержание диссертации отражено в семи опубликованных работах автора общим объемом 10,57 п.л., в том числе авторские – 5 п.л. Из них 3 статьи, объемом 2,5 п.л. в периодических изданиях, включенных в перечень ВАК РФ.

Структура и содержание диссертации. Поставленная цель и задачи исследования определили структуру диссертации. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и литературы, приложения.

Во введении обосновывается актуальность проблемы, формулируются цели и задачи работы, объект и предмет исследования, раскрываются методологические основы и методические средства решения поставленных задач, определяется новизна и практическая значимость исследования.

В первой главе диссертации *«Научно-методические основы стратегического развития безбарьерного туризма»* рассмотрены научные основы стратегического развития отдельных видов туризма: систематизированы подходы к определению понятий «стратегия», «туризм», дано авторское определение понятия «безбарьерный туризм». Выявлены особенности организации безбарьерного туризма в зависимости от категории потребителей туристских услуг, определены факторы, влияющие на стратегическое развитие безбарьерного туризма на региональном уровне.

Во второй главе *«Анализ состояния развития безбарьерного туризма в России и за рубежом»* проведен анализ зарубежного и российского опыта организации безбарьерного туризма, подробно исследовано состояние развития безбарьерного туризма в г. Москве (в том числе оценен уровень доступности объектов туристской инфраструктуры региона). Выявлены основные проблемы и обоснованы перспективные направления развития безбарьерного туризма в г. Москве.

В третьей главе *«Методические подходы к формированию стратегии развития безбарьерного туризма в регионе»* разработан организационно-экономический механизм стратегического развития безбарьерного туризма на региональном уровне (на примере г. Москвы), рассмотрены этапы стратегического управления развитием безбарьерного туризма на региональном уровне: определена миссия, целевые ориентиры развития безбарьерного туризма, предложены варианты стратегий развития. Предложены методические и научно-практические рекомендации органам законодательной и исполнительной власти региона по совершенствованию деятельности в области стратегического развития безбарьерного туризма. Разработана система целевых показателей оценки стратегического развития безбарьерного туризма в регионе.

В *заключении* изложены основные результаты проведенного исследования, в обобщенном виде приводятся сделанные в диссертации выводы и обусловившие их аргументы.

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. В процессе проведенного диссертационного исследования было выявлено, что в настоящее время не существует четкого определения понятия «безбарьерный туризм» (БТ), закрепленного в научном вокабулярии или нормативно-правовой базе Российской Федерации, а также отсутствует классификация потребителей услуг безбарьерного туризма.

Сделанный в диссертации вывод о том, что безбарьерный туризм является формой организации туристского обслуживания специфического сегмента потребителей и ключевым в определении безбарьерного туризма является термин «барьер», был основан на теоретических изысканиях следующих понятий:

– туризм, доступный для всех (форма туризма, предусматривающая процесс сотрудничества участников туристского процесса, позволяющая людям, имеющим потребности в доступе, в том числе связанном с мобильностью, зрением, слухом и когнитивными функциями, функционировать независимо, справедливо и с достоинством путем предоставления им разработанных на основе принципов универсального дизайна продуктов туризма, услуг и сред¹);

– безбарьерная (доступная) среда (элементы окружающей среды, которую могут свободно использовать в равной степени все категории граждан, в том числе люди с физическими и сенсорными нарушениями²);

– безбарьерный туризм (социальное явление, форма реабилитации и интеграции инвалидов в общество³);

– организация безбарьерного туризма (процесс развития туризма, который подразумевает доступность туризма для всех в плане приспособления инфраструктуры туристических центров и объектов туристского показа к различным нуждам всех людей: инвалидов, в том числе людей с временными физическими возможностями, пожилых, их опекунов и членов семей⁴).

На основании системного подхода к определению понятия «туризм», автором предлагается использовать следующее определение: *безбарьерный туризм – это перемещение лиц с постоянной или временной ограниченной способностью к мобильному передвижению и их сопровождающих на территорию, отличную от постоянного места проживания и имеющую все необходимые ресурсы для*

¹ Термин закреплен на 20-й сессии Генеральной Ассамблеи ЮНВТО от 11 июня 2013 г., Всемирная туристская организация ЮНВТО [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа свободный (дата обращения: 07.08.2013) www2.unwto.org/ru

² Бавельский А.Д. Безбарьерный туризм в Москве: учебно-методическое пособие [Текст] / А.Д. Бавельский, Г.И. Зорина, А.А. Ручин; под науч. ред. И.В. Зорина; Комитет по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы. – М.: Логос, 2011. – 168 с.

³ Там же

⁴ Российский союз туриндустрии [Электронный ресурс]: официальный сайт ежедневной электронной газеты. – Режим доступа свободный (дата обращения: 26.09.2012) <http://www.ratanews.ru>

осуществления целей путешествия. В то же время безбарьерный туризм – это деятельность предприятий туристской (и смежными с ней) индустрии, направленная на формирование и продажу комплексного туристского продукта, отвечающего дополнительным потребностям отдельных маломобильных категорий туристов (с учетом их физического и психологического состояния здоровья), а также людей, сопровождающих их. На основе маркетингового подхода к классификации потребителей услуг автором выделены три целевые группы потребителей услуг безбарьерного туризма (рис. 1).

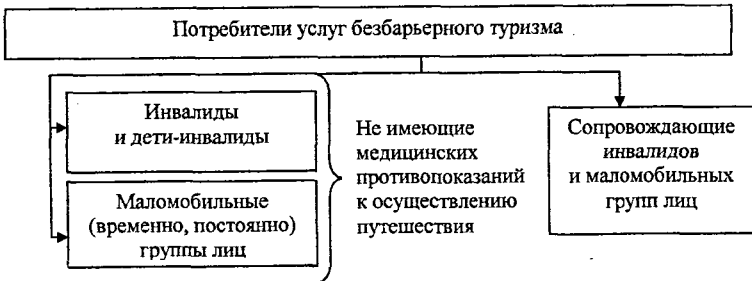


Рисунок 1 – Классификация потребителей услуг безбарьерного туризма⁵

В рамках данного исследования под маломобильной группой лиц предлагается понимать категорию туристов, которые имеют ограничения по передвижению, связанные, как правило, с состоянием здоровья (беременные женщины, лица с временными травмами и т.д.), под инвалидами (детьми-инвалидами) – категорию туристов, имеющих документальное подтверждение (удостоверение инвалида), которое отражает группу (катеорию) инвалидности согласно законодательству РФ. Вместе с тем следует отметить, что не все категории инвалидов и маломобильных групп лиц могут считаться потребителями услуг безбарьерного туризма. Так, например, инвалид первой группы, полностью ограниченный в передвижении (при заболевании церебральный паралич), с неустойчивым эмоциональным и психическим состоянием и/ или находящийся на непрерывном медикаментозном аппаратном обеспечении в медицинском стационаре, не будет являться потребителем туристских услуг вследствие невозможной его транспортировки, размещения и оказания иных туристских услуг вне медицинского учреждения.

В диссертационной работе автор рассмотрел особенности организации туристских услуг с позиции учета основных потребностей целевых категорий туристов и сделал вывод о том, что при формировании туристского продукта и оказании услуг по безбарьерному туризму необходимо в первую очередь обеспечить безопасность и удобство при перемещении, доступность объектов

⁵ Разработано автором

размещения, питания и объектов показа, наличие медицинских учреждений вблизи гостиницы (при необходимости) для инвалидов и маломобильных групп лиц, а также учесть потребности сопровождающих (например, предложить интересную развлекательную программу, возможность практики иностранных языков и др.) (рис. 2).



Рисунок 2 – Структура туристского продукта по безбарьерному туризму⁶

По мнению автора, специфической особенностью организации услуг безбарьерного туризма является учет требований свободного перемещения (безбарьерной среды) и сочетание потребностей всех категорий туристов, участвующих в путешествии.

2. В диссертационной работе была предложена классификация факторов, оказывающих влияние на стратегическое развитие безбарьерного туризма на региональном уровне, на основании которой выявлена специфика каждого фактора. Новизна подхода заключается в том, что систематизация факторов внешней среды прямого и косвенного воздействия связана с развитием безбарьерного туризма в РФ (федеральный уровень), а внутренних – с ресурсным потенциалом, уровнем туристской активности, деятельностью региональной администрации конкретного региона (региональный уровень) (рис.3).

⁶ Разработано автором

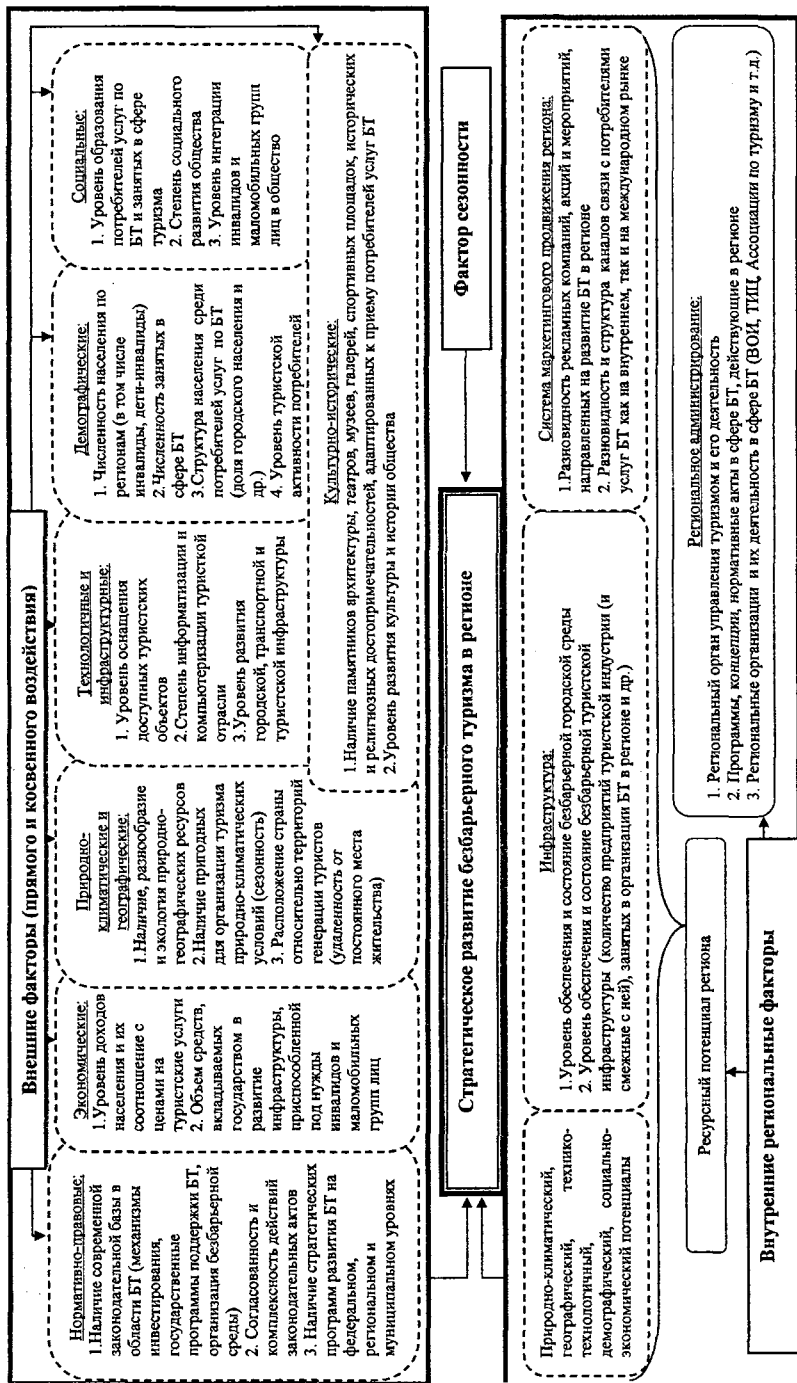


Рисунок 3 – Совокупность факторов, влияющих на стратегическое развитие безбарьерного туризма в регионе (разработано автором)

По мнению автора (основанного на оценке факторов по методу ABC и XYZ-анализа), наибольшее влияние на развитие безбарьерного туризма как в отдельно взятом регионе, так и в России в целом оказывают нормативно-правовые, инфраструктурные и социально-экономические факторы.

Автором уточнена классификация социально-экономических факторов, предложенная Азаром В.И., Зориным И.В., Преображенским В.С., с точки зрения специфики развития безбарьерного туризма (рис. 4).

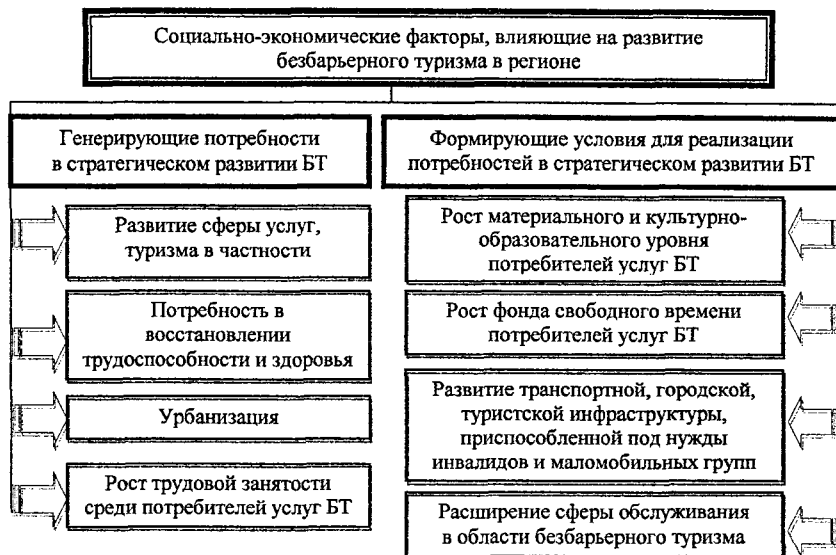


Рисунок 4 – Социально-экономические факторы, оказывающие влияние на стратегическое развитие безбарьерного туризма в регионе⁷

Социально-экономические факторы, генерирующие потребности в стратегическом развитии безбарьерного туризма порождают спрос на разнообразные формы отдыха, определяют развитие системы, циклов деятельности по организации безбарьерного туризма. По мнению автора, рост трудовой занятости среди потребителей услуг БТ в данной совокупности факторов, и, как следствие, увеличение потребности в восстановлении здоровья и трудоспособности являются ключевыми факторами-генераторами. Социально-экономические факторы, формирующие условия для реализации потребностей в стратегическом развитии безбарьерного туризма, связаны с природными и культурно-историческими ресурсами региона, а также социально-экономическими условиями жизни населения (потенциальных потребителей услуг БТ) в нем.

⁷ Уточнено автором

Анализ и оценка факторов внешней и внутренней среды являются важными этапами стратегического планирования, без которых формулировка миссии и фокусирование целевых ориентиров стратегического развития безбарьерного туризма не предоставляются возможными.

3. Для выявления проблем и обоснования перспектив развития безбарьерного туризма в г. Москве автором был проведен сравнительный анализ развития БТ в европейских странах, в целом по России и в г. Москве.

При анализе нормативно-правового обеспечения развития безбарьерного туризма (федеральных, региональных законов, стратегических программ и концепций развития туризма: «Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 г.», «Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2015 г.», «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации», «Развитие индустрии отдыха и туризма на 2012–2016 гг. в Москве»; программ организации безбарьерной среды: «Доступная среда на 2011–2015 гг.», «Социальная интеграция инвалидов и формирование безбарьерной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения», ГОСТов, СНИПов и др.) было выявлено недостаточное количество согласованных законодательных актов, стандартов организации безбарьерной среды, отвечающих мировым требованиям, и отсутствие комплексной программы стратегического развития БТ на региональном, федеральном уровнях.

Анализ структуры и динамики потенциальных ключевых потребителей услуг безбарьерного туризма (инвалидов) показал, что в процессе планирования и потребления туристских услуг данная категория потребителей сталкивается с разного рода барьерами (пространственно-средовой, эмоциональный, информационный и др.), тем не менее потребности и возможности в организации отдыха, оздоровления у данной категории туристов ежегодно возрастают. Большая часть инвалидов, проживающих в РФ (около 60 %), имеют нарушения опорно-двигательной функции⁸.

Анализ услуг транспорта в регионе показал частичную приспособленность под нужды потребителей услуг БТ железнодорожного и авиационного транспорта (в том числе здания вокзалов, платформ, подвижного состава и др.), в меньшей степени общественного наземного и подземного транспорта (автобусов, электротранспорта), неразвитость и дороговизну частного автотранспорта (служб такси для инвалидов и маломобильных групп лиц).

Анализ информационных услуг в области безбарьерного туризма выявил отсутствие единого консультационного центра развития безбарьерного туризма на территории г. Москвы, сосредоточение необходимой информации в сети Интернет

⁸ Источник: Федеральная служба государственной статистики 2013г. – <http://www.gks.ru>

(специализированная карта доступности объектов kartadostupnosti.ru, Интернет-ресурсы: disability.ru, new-life.com.ru, invalidov.net, invaforum.ru).

В связи с тем, что г. Москва привлекает потребителей услуг безбарьерного туризма богатым историко-культурным наследием, наличием большого количества культурно-досуговых предприятий (театров, музеев, галерей, архитектурных памятников и т.д.), наибольший интерес в рамках диссертационной работы представляют результаты исследований туристской инфраструктуры на предмет доступности их для инвалидов и маломобильных групп лиц.

Результаты исследования по доступности услуг театров г. Москвы (выборка составила 124 театральные площадки) в зависимости от критерия рейтинга: транспортная доступность и парковка, входы, пути следования, сервис, зрительный зал, – предоставляют возможность получить целостную картину доступности и адаптивности театральных площадок региона (табл. 1).

Таблица 1 – Оценка состояния доступности услуг театров г. Москвы в частных рейтингах для потребителей услуг безбарьерного туризма⁹

Вид рейтинга	Вес в рейтинге верхнего уровня	Кол-во театров в группе	Оценка состояния					Средняя оценка по группе
			«Отлично» (значение рейтинга 81%-100%)	«Хорошо» (значение рейтинга 61%-80%)	«Удовлетворительно» (значение рейтинга 41%-60%)	«Неудовлетворительно» (значение рейтинга 21%-40%)	«Плохо/Отсутствует» (значение рейтинга менее 20%)	
Транспортная доступность и парковка	0,18	124	25 (20,2%)	18 (14,5%)	13 (10,5%)	10 (8%)	58 (46,8%)	Неудовл. (39,3%)
Входы	0,23	124	12 (9,7%)	17 (13,7%)	33 (26,6%)	47 (38%)	15 (12%)	Удовл. (43,5%)
Пути следования	0,18	124	23 (18,5%)	45 (36,3%)	36 (29%)	16 (13%)	4 (3,2%)	Удовл. (58%)
Сервис	0,18	124	16 (13%)	30 (24,2%)	32 (25,8%)	24 (19,3%)	22 (17,7%)	Удовл. (47,6%)
Зрительный зал	0,23	124	9 (7,3%)	20 (16,1%)	50 (40,3%)	15 (12,1%)	30 (24,2%)	Удовл. (42,6%)

В целом данные частных рейтингов показывают, что большинство театров г. Москвы способны принять инвалидов, но удобства и сервисы для этой категории зрителей сведены к минимуму. Серьезнейшей проблемой остается транспортная доступность здания театра, а также возможность беспрепятственного движения к зданию от остановок общественного транспорта и парковок.

⁹ Источник: Исследовательская служба ФГУП РАМИ «РИА Новости», 2013 г.- <http://www.ria.ru>. Методика оценки состояния доступности была разработана при участии автора

Первое место по итогам исследования занял Московский культурный фольклорный центр под руководством Людмилы Рюминой с результатом 87,3%, второе место – Московский «Театр Луны», Большой зал (81,7%) и Малый зал (81,7%), третье место занял Московский театр кукол с результатом 80,6%. Из всех критериев оценки наилучшую ситуацию адаптированности показывают пути следования внутри театров – средняя оценка по группе составляет 58%.

Результаты исследования состояния доступности услуг музеев г. Москвы для потребителей услуг безбарьерного туризма (выборка составила 201 музей) показывают, что есть небольшая группа музеев-лидеров, расположившихся по результатам сводного рейтинга доступности в интервале 61–80% (т.е. 9 музеев или 4,5% от объектов выборки), что соответствует оценке состояния доступности «хорошо». Ни один из оцениваемых объектов в сводном рейтинге не превысил 81% доступности. Основное количество объектов в сводном рейтинге (163 из 201 музеев) оценено как не удовлетворяющее условиям архитектурной доступности для потребителей услуг БТ: 92 музея (45,8%) располагаются в диапазоне 21–40% значений сводного индекса (оценка состояния доступности «неудовлетворительно»). При этом значительная доля музеев – 57 из 201 (т.е. 28,4%) показали результаты сводного рейтинга 20% и менее, что соответствует оценке состояния доступности «плохо». В целом по результатам сводного рейтинга состояние доступности можно оценить как «неудовлетворительное» (среднее значение рейтинга – 30,6%) (табл. 2).

Таблица 2 – Топ - десяти наиболее доступных музеев г. Москвы для потребителей услуг безбарьерного туризма¹⁰

№ п/п	Название музея	Оценка доступности (сводная), %
1.	Государственный историко-архитектурный, художественный и ландшафтный музей-заповедник «Царицыно»	75,7
2.	Муниципальный краеведческий музей «Дом на Набережной»	72,2
3.	Государственный Дарвиновский музей	67,8
4.	Государственная галерея на Солянке	66,1
5.	Третьяковская галерея на Крымском Валу	66,1
6.	Московский музей современного искусства в Ермолаевском переулке	63,1
7.	Галерея на Песчаной	62,8
8.	Выставочный зал «Ходынка»	62,3
9.	Государственный музей обороны Москвы	60,1
10.	Государственный выставочный зал «Богородское»	58,8

Результаты сводного рейтинга по оценке состояния доступности спортивных площадок г. Москвы для потребителей услуг безбарьерного туризма (выборка составила 44 спортивных площадки) демонстрируют существенный разрыв между лидерами рейтинга – стадионами, преодолевшими 61% соответствия критериям оценки – таких объектов всего 11 (их доля составляет лишь 25% от общего числа

¹⁰ Там же

объектов исследования), и основным числом участников рейтинга, плавно распределившимся в диапазоне от 20 до 60% оценки доступности для инвалидов и маломобильных групп лиц.

Лидерство как в сводном, так и в частных рейтингах принадлежит объектам спортивного комплекса «Лужники», охватившим диапазон значений сводного рейтинга от 80,6% (стадион УСЗ «Дружба» СК «Лужники») до 88,3% (Дворец спорта «Лужники» СК «Лужники»). За исключением постоянного состава лидеров во всех группах рейтингов участники демонстрируют низкий уровень адаптации сервисных услуг, серьезные проблемы с доступностью входов и приспособленностью зрительских мест.

Полученные результаты исследования позволили выявить ряд проблем развития безбарьерного туризма в г. Москве. Для оценки актуальности выявленных проблем автором была разработана анкета для экспертной оценки представителей туристских компаний, оказывающих услуги в области безбарьерного туризма. Результаты анкетирования представлены на рисунке 5.

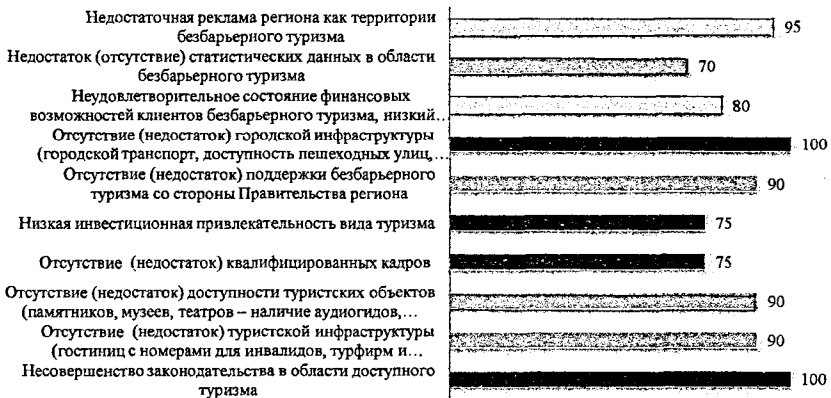


Рисунок 5 – Оценка респондентами актуальности внешних (по отношению к предприятию) проблем, препятствующих развитию безбарьерного туризма в г. Москве, %

Наиболее актуальными внутренними (по отношению к предприятию) проблемами в области развития безбарьерного туризма в г. Москве профессионалы туристского рынка называют группу проблем, связанную с недостатком собственных финансовых ресурсов и отсутствием трудовых кадров, обладающих навыками организации и предоставления услуг по безбарьерному туризму.

Таким образом, обобщая полученные результаты, можно представить наиболее актуальные проблемы развития безбарьерного туризма в г. Москве (рис. 6).

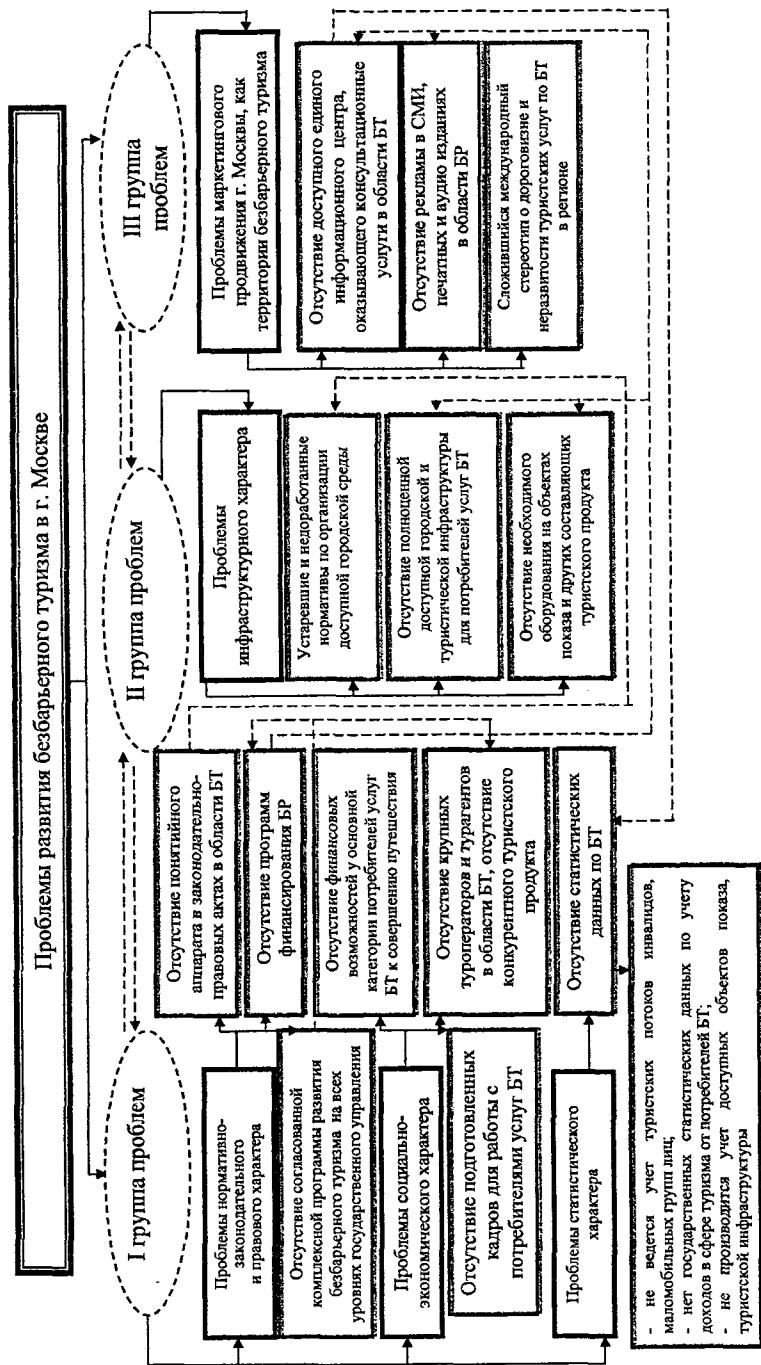


Рисунок 6 – Проблемы развития безбарьерного туризма в г. Москве (разработано автором)

В диссертационном исследовании автором были обоснованы перспективные направления развития безбарьерного туризма в г. Москве:

– совершенствование нормативно-правового обеспечения (региональных программ г. Москвы: «Доступная среда 2011–2015 гг.», «Социальная интеграция инвалидов и формирование безбарьерной среды для инвалидов и маломобильных групп населения г. Москвы до 2020 г.»; методик обеспечения безбарьерной среды: «Отраслевая дорожная методика по доступности автомобильных дорог для инвалидов и других маломобильных групп населения» и др.);

– совершенствование инфраструктурного обеспечения (в городской и транспортной инфраструктуре планируется к 2016 г. обеспечить доступностью 85% общественных зданий, 100% пешеходных переходов и общественного транспорта¹¹);

– совершенствование маркетинговой системы продвижения региона (разработка карт доступности: kartadostupnosti.ru, godostup.ru, mszn.ru/map; совершенствование сайтов предприятий сферы услуг: услуги онлайн-бронирования, обновление интерфейса для слабовидящих и др.; разработка полиязыкового сервиса навигации на базе ГЛОНАСС для инвалидов и маломобильных групп лиц).

4. В диссертационной работе обосновано, что безбарьерный туризм следует развивать на контролируемой, комплексной и устойчивой основе, применяя принципы разумного и эффективного стратегического управления. Благодаря такому подходу безбарьерный туризм может принести региону значительные экономические выгоды, не порождая при этом каких-либо серьезных экологических, социальных проблем и неблагоприятных последствий.

Автором разработан организационно-экономический механизм стратегического развития безбарьерного туризма (на примере г. Москвы), учитывающий взаимодействие элементов туристского рынка, внедрение которого обеспечит мультипликативное развитие безбарьерного туризма на региональном уровне. Основными задачами функционирования организационно-экономического механизма стратегического развития безбарьерного туризма будут являться: повышение роли региональных органов власти в развитии безбарьерной городской и туристской инфраструктуры, стимулирование предпринимательских структур, оказывающих услуги БТ, как за счет государственных, так и за счет частных источников финансирования, предоставление информации потребителям услуг по БТ (рис. 8). На основании проведенного исследования факторов внешней и внутренней среды, воздействующих на развитие безбарьерного туризма в регионе, было выявлено, что организационно-экономический механизм стратегического развития безбарьерного туризма должен быть гибким и адаптироваться к изменениям окружающей среды. Это обосновано тем, что слишком интенсивное влияние элементов механизма друг на друга, может не позволить процессу развития своевременно реагировать на изменения окружающей среды.

¹¹ Источник: показатели утверждены и закреплены в Государственной программе Российской Федерации «Доступная среда на 2011–2015 годы»

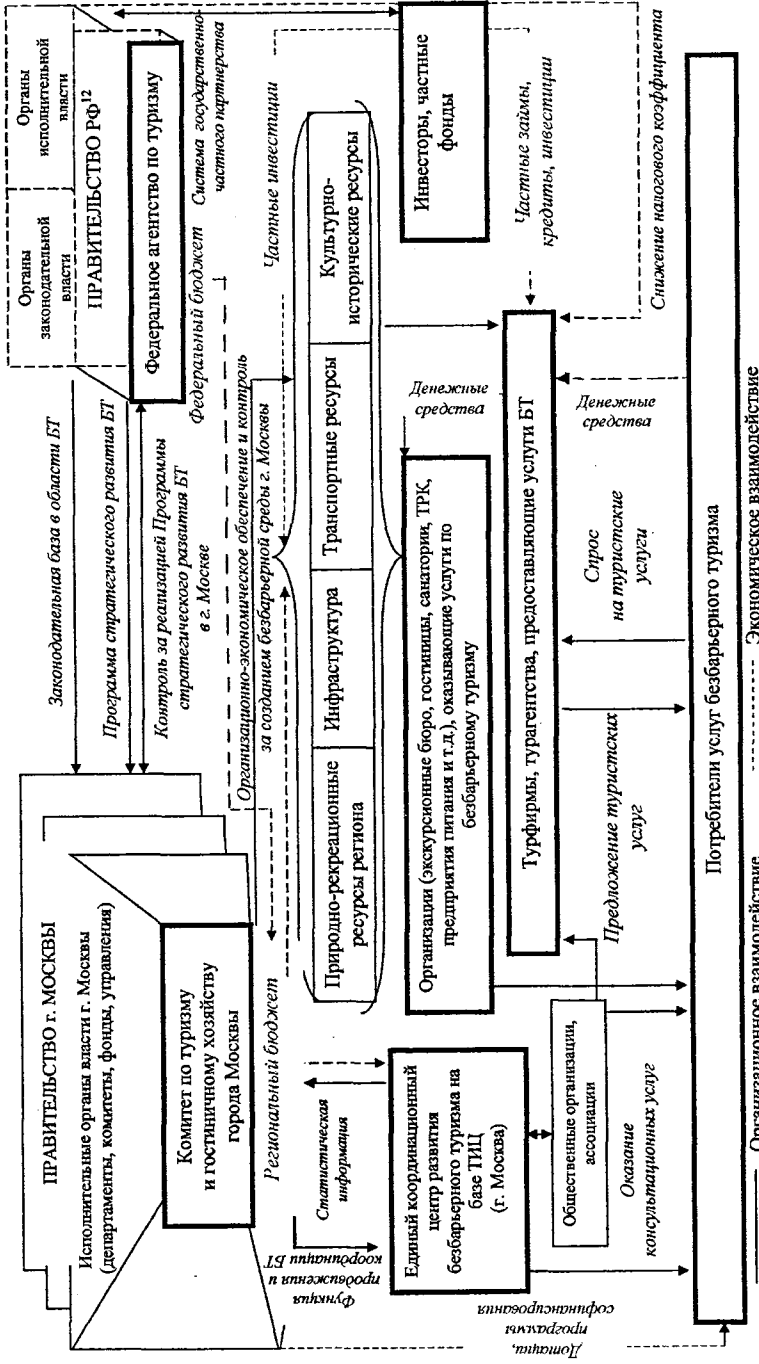


Рисунок 8 – Организационно-экономический механизм стратегического развития безбарьерного туризма (на примере г. Москвы) (разработано автором)

¹² Федеральные службы, Федеральные министерства, Федеральные агентства

Одним из условий устойчивого развития безбарьерного туризма (на примере г. Москвы) является стратегическое управление данным видом туризма как на федеральном, так и на региональном уровне, при этом в качестве оптимальной системы управления предлагается разделить основные функции между органами государственной власти и Единым координационным центром развития безбарьерного туризма, при котором последний может выполнять функции координации и учета (рис. 9).

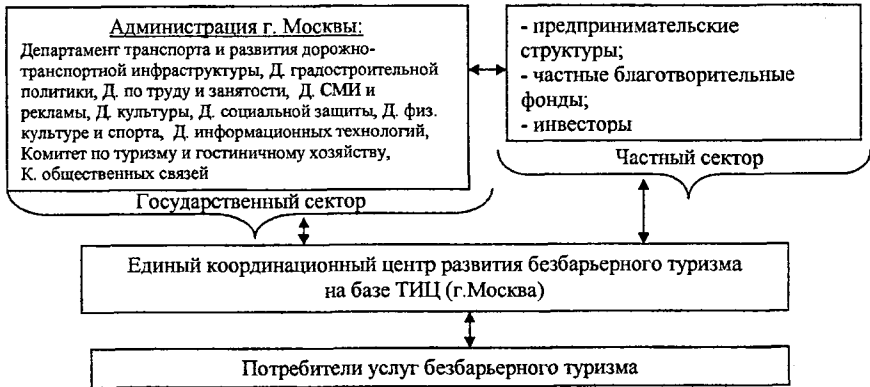


Рисунок 9 – Система функционирования Единого координационного центра на базе ТИЦ (г. Москва)

Для эффективного функционирования организационно-экономического механизма стратегического развития безбарьерного туризма (на примере г. Москвы) автором в диссертационной работе предложена совокупность этапов стратегического управления развитием безбарьерного туризма, сформулирована миссия (создание качественного конкурентоспособного туристского продукта на основании организации безбарьерной среды жизнедеятельности и условий для максимальной интеграции людей с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов и маломобильных групп лиц) в жизнь общества, а также рациональное использование туристских ресурсов и продвижение г. Москвы как территории безбарьерной среды на внутреннем и международном рынках) и целевые ориентиры развития БТ, представлено несколько основных вариантов (пессимистический, реалистичный и оптимистичный) стратегий развития безбарьерного туризма на региональном уровне. Новизна методического подхода заключается в том, что стратегическое развитие безбарьерного туризма рассматривается с комплексных позиций как система, включающая стратегическое планирование и управление безбарьерным туризмом органами государственной власти во взаимосвязи с другими участниками туристского рынка.

Автор считает, что организационно-экономический механизм развития безбарьерного туризма целесообразно представить как элемент общего процесса устойчивого стратегического развития туризма в целом, разработав и включив стратегию развития безбарьерного туризма в общую концепцию развития туризма г. Москвы. Интеграция этих процессов позволит разрешить любые потенциальные противоречия, связанные с использованием определенных ресурсов, и обеспечит многоцелевое использование безбарьерной туристской и городской инфраструктуры региона для удовлетворения потребностей инвалидов и маломобильных групп лиц.

5. Доказано, что стратегическое развитие безбарьерного туризма невозможно без регулирования, координации и контроля со стороны государственных органов власти как на федеральном, так и региональном уровне при помощи оптимального сочетания инструментов управления над экономическим, культурно-историческим, инфраструктурным потенциалом страны, региона. Государственное управление в рамках стратегического развития безбарьерного туризма должно быть направлено на снижение негативных и рост положительных последствий развития туризма в целом.

Автором обоснована следующая иерархия стратегии развития безбарьерного туризма на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, предусматривающая два механизма управления стратегическим развитием безбарьерного туризма:

- саморегулирование посредством спроса и предложения на туристский продукт;
- федеральное и региональное воздействие путем использования различных инструментов в экономической, правовой, социальной, экологической, научно-образовательной и других сферах (рис.10).

В диссертационной работе приведен перечень нормативно-правовых документов, нуждающихся, по мнению автора, в поправках с целью обеспечения доступной городской и туристской инфраструктуры, а также закреплений гарантий государства перед инвалидами и маломобильными группами лиц в предоставлении доступных туристских услуг. Проиллюстрированы элементы городской инфраструктуры, соответствующие международным требованиям доступности (универсальному дизайну) для инвалидов и маломобильных групп лиц.

В связи с начальной стадией развития безбарьерного туризма в России одним из наиболее действенных инструментов государственного управления, помимо законодательно-правового, является финансирование туристских программ и проектов.

Автором обосновано внедрение государственно-частного партнерства, которое может стать основой для быстрого и устойчивого развития безбарьерного туризма как на федеральном, так и на региональном уровне. В этой связи в диссертационной

работе предложен алгоритм государственно-партнерских отношений с учетом специфики безбарьерного туризма.

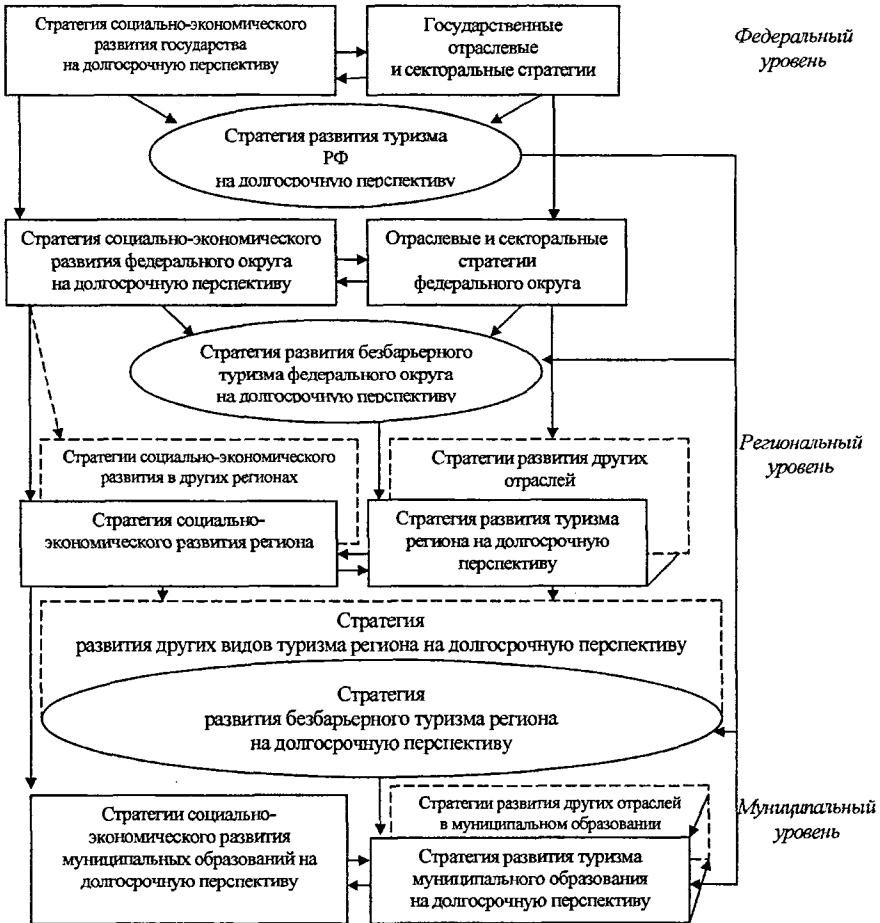


Рисунок 10 – Иерархия стратегий развития безбарьерного туризма на федеральном, региональном и муниципальном уровнях¹²

Новизна методического подхода определяется взаимосвязью нескольких составляющих – органов исполнительной власти региона, предпринимательских структур, потребителей услуг безбарьерного туризма. Учет потребностей целевых групп, выявление приоритетных инвестиционных задач, проведение мониторинга

¹² Разработано автором.

выполнения и получение обратной связи для их корректировки позволит внести ясность и прозрачность в процедуры выбора инвестиционного партнера, формирования условий соглашения, механизма контроля и других элементов реализации инвестиционных проектов в области безбарьерного туризма. Данное методическое положение может быть использовано органами государственной власти на региональном уровне для создания эффективной модели государственно-частного партнерства с целью устойчивого стратегического развития безбарьерного туризма.

6. Для эффективного стратегического управления развитием безбарьерного туризма (корректировки миссии, целевых ориентиров, задач) на региональном уровне автором предлагается следующая система показателей оценки стратегического развития безбарьерного туризма:

- 1) совокупность показателей, характеризующих структуру и динамику туристского потока;
- 2) совокупность показателей, характеризующих развитие инфраструктуры;
- 3) совокупность показателей оценки социально-экономической эффективности развития безбарьерного туризма в регионе (рис.11).

Статистические данные по первой совокупности показателей могут быть получены несколькими способами:

- по данным миграционных, социальных служб;
- путем заполнения регистрационных карт клиентов БТ в средствах размещения;
- путем заполнения опросных листов клиентами БТ в турфирмах и транспортных службах, поставщиков туристской продукции;
- по данным социологических опросов по месту проживания инвалидов и маломобильных групп лиц.

Для получения количественных показателей доступности объектов туристской, городской, транспортной инфраструктуры в первую очередь необходимо определить качественные показатели доступности данных объектов.

Для этого предлагается использовать авторскую методику определения доступности объектов, представленную в диссертационной работе (на примере объектов туристской инфраструктуры), с целью последующего преобразования полученных данных в сводную таблицу.

Автором разработаны методические рекомендации по расчету показателей оценки социальной эффективности стратегического развития БТ в регионе (табл. 3)

Система показателей оценки стратегического развития безбарьерного туризма

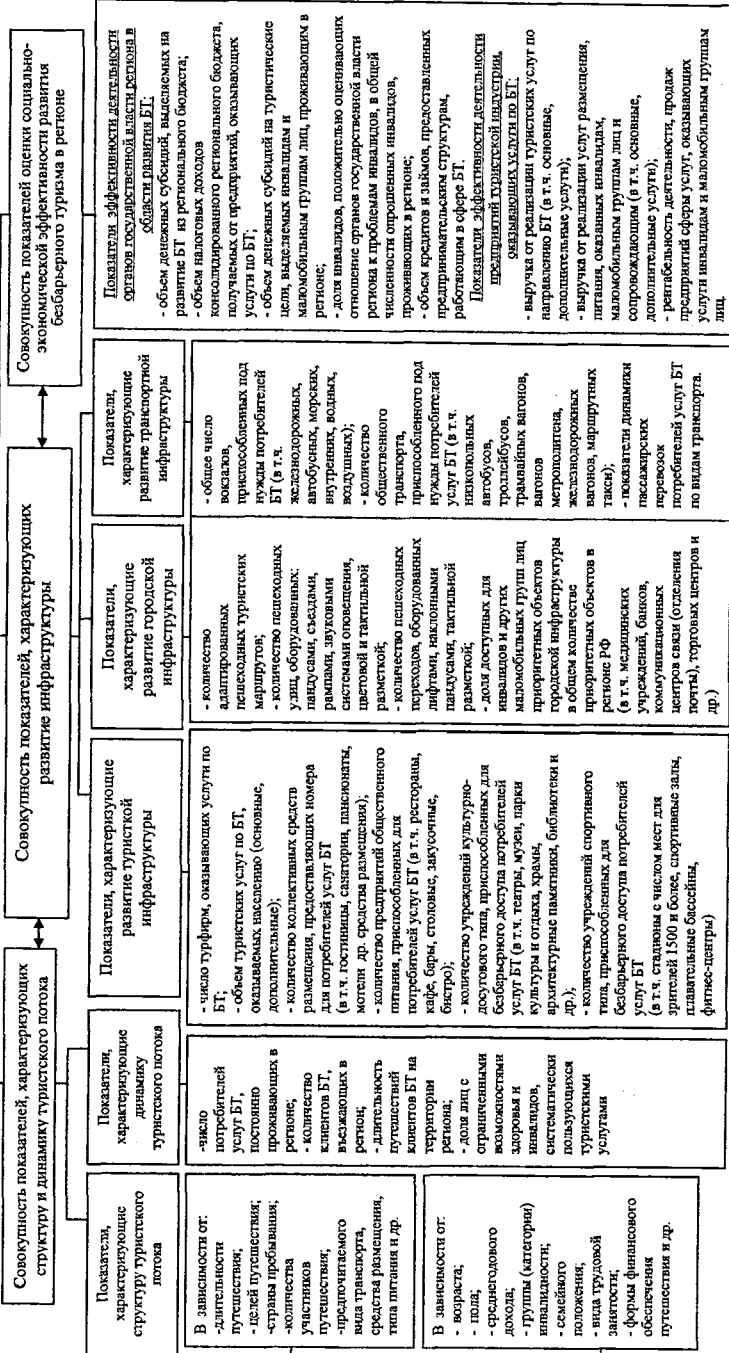


Рисунок 11 – Система показателей оценки стратегического развития безбарьерного туризма (фрагмент), (разработано автором)

Таблица 3 – Методика расчета показателей оценки социальной эффективности стратегического развития безбарьерного туризма в регионе (фрагмент)

Наименование показателя	Методика расчета показателя	Источник статистической информации
Доля инвалидов, положительно оценивающих уровень доступности объектов и услуг индустрии туризма (и смежными с ней), в общей численности инвалидов в регионе	$\frac{\text{Число инвалидов, положительно оценивающих уровень доступности объектов и услуг индустрии туризма (и смежными с ней)}}{\text{Общая численность опрошенных инвалидов}} \times 100\%$	По данным социологических исследований в регионе РФ
Доля лиц с ограниченными физическими возможностями и инвалидов, систематически пользующихся туристскими услугами	$\frac{\text{Число лиц с ограниченными физическими возможностями и инвалиды, систематически пользующихся туристскими услугами}}{\text{Численность лиц с ограниченными возможностями здоровья, постоянно проживающих в регионе}} \times 100\%$	По данным социологических исследований в регионе РФ
Доля специалистов, прошедших обучение (переподготовку) по предоставлению услуг инвалидам и маломобильным группам лиц, среди всех специалистов, занятых в сфере туризма в регионе	$\frac{\text{Число специалистов, прошедших обучение (переподготовку) по предоставлению услуг инвалидам и маломобильным группам лиц}}{\text{Число специалистов, занятых в сфере туризма в регионе}} \times 100\%$	По отчетным данным ИОГВ региона РФ

Новизна предложенной системы показателей оценки развития безбарьерного туризма определяется комплексным подходом, характеризующим экономическую и социальную эффективность стратегического развития безбарьерного туризма на региональном уровне и требующим выработку мер со стороны органов государственной власти по следующим направлениям:

- совершенствование методик оценки и учета доступности объектов городской, транспортной, туристской инфраструктуры;
- закрепление функций по сбору и анализу статистической информации в области развития безбарьерного туризма;
- внесение коррективов в планы, программы, стратегии, концепции развития безбарьерного туризма на основании полученных статистических данных.

СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Монографии

1. Влияние финансового кризиса на изменение системы управления гостиницами: монография / под общей редакцией Н.А. Зайцевой. – Смоленск: изд-во «Маджента», 2013. – 172 с., (п. 1.2.)

Публикации в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, рекомендованных ВАК

2. Смирнова, Д.Б. Сервис стратегия как фактор устойчивого развития предприятия сферы рекреации и туризма // Сервис в России и за рубежом. – 2011. –

27 -

№3 (22). [Электронный ресурс]: режим доступа: http://old.rguts.ru/electronic_journal/number22/contents. (0,6 п. л.)

3. *Смирнова, Д.Б.* Безбарьерная среда первый шаг к развитию безбарьерного туризма в России (на примере Московского региона) // Управление экономическими системами. – 2013. – №9 (57). [Электронный ресурс]: режим доступа: http://uecs.ru/index.php?option=com_flexicontent&view=items&id=2349. (0,9 п. л.)

4. *Смирнова, Д.Б.* Факторы, влияющие на стратегическое развитие безбарьерного туризма в РФ на региональном уровне // Современные исследования социальных проблем. – 2013. – № 9. [Электронный ресурс]: режим доступа: <http://journal-s.org/index.php/sisp/article/view/9201314>. (1 п. л.)

Статьи в профессиональных журналах и научных сборниках, доклады на конференциях, научно-методические работы

5. *Смирнова, Д.Б.* Стратегическое управление в туризме [Текст]: Устойчивое развитие туризма: материалы круглого стола 14 международной научно-практической конференции «Наука-сервису». – М.: ФГОУВПО «РГУТиС», 2009. – Выпуск 2. (0,6 п. л.)

6. *Смирнова, Д.Б.* Сущность понятия социально-экономической стратегии на предприятии сферы туризма и рекреации [Текст]: сб. материалов IX Международной практической конференций «Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд» / отв. ред. С.С. Чернов. – Новосибирск: НГТУ, 2011. (0,4 п. л.)

7. *Смирнова, Д.Б., Смородина, Ю.С.* Безбарьерный туризм: основные понятия, перспективы развития: сб. материалов 2 Международной научно-практической конференции «World economy, finances and investments» («WEFI»). Секция 1 // Аспект. – 2013. [Электронный ресурс]: режим доступа: http://www.asconf.com/view_arhiv.php?konf=World%20economy,%20finances%20and%20investments.%20vol.%202&sek=%DD%EA%EE%ED%EE%EC%E8%EA%E0&stt=461&lang=rus. (0,2 п. л.)

Смирнова Дарья Борисовна

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ БЕЗБАРЬЕРНОГО ТУРИЗМА (на примере г. Москвы)

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Сдано в производство 21.10.2013

Тираж 100 экз.

Объем 1,25 п. л. Формат 60x84/16

Изд. № 801 Заказ 113X

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российский государственный университет туризма и сервиса»

141221, Московская обл., Пушкинский р-он, пос. Черкизово,
ул. Главная, 99