

На правах рукописи



Круглова Марина Сергеевна

**Совершенствование управления деятельностью
волонтерских организаций на примере высших
учебных заведений**

08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством»
(Менеджмент)

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Сочи – 2017

Диссертация выполнена в ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»

Научный руководитель:

доктор экономических наук, профессор
Ветитнев Александр Михайлович

**Официальные
оппоненты:**

Захарова Елена Николаевна
доктор экономических наук, профессор,
ФГБОУ ВО «Адыгейский государственный
университет», профессор кафедры
экономики и управления

Шекова Екатерина Леонидовна
кандидат экономических наук, доцент,
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский
государственный институт кино и
телевидения», доцент кафедры управления
экономическими и социальными
процессами в кино- и телеиндустрии

Ведущая организация:

**ФГБОУ ВО «Кубанский
государственный университет»**

Защита состоится «20» декабря 2017 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, кор.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/kruglova-marina-sergeevna/>.

Автореферат разослан «11» ноября 2017 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
кандидат экономических
наук, доцент



Воробей Елена Константиновна

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Социокультурный феномен волонтерства демонстрирует колоссальный потенциал, становясь все более привычной формой решения социальных проблем во многих сферах человеческой жизнедеятельности. Актуальной задачей для Российской Федерации является активизация потенциала добровольчества, что подтверждается проводимой государственной политикой, в частности, государственной программой РФ «Развитие образования» на 2013-2020 гг.¹, содержащей подпрограмму 4 «Вовлечение молодежи в социальную практику», Концепцией содействию благотворительной деятельности и добровольчества в РФ², Концепцией долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 г.³, Стратегией государственной молодежной политики в РФ⁴.

Перспективы развития волонтерского движения растут, прежде всего, в контексте резонансных мега-событий. Волонтерскую программу принято считать неотъемлемым элементом современного событийного проекта. Подготовка и проведение XXII Олимпийских игр и XI Паралимпийских игр 2014 г. послужили уникальным опытом организации работы с волонтерами. Менеджмент волонтерства уже поставлен на научно-рациональную основу, однако пласт отечественных исследований волонтерской деятельности еще в стадии формирования. В условиях становления идеологической и методологической базы волонтерства приобретают важность накопление и систематизация практического опыта добровольческих организаций.

В качестве наследия Олимпийских игр в Сочи создан и функционирует ряд добровольческих организаций, в которых волонтерская деятельность молодых людей носит системный, организованный характер. Волонтерские центры, сертифицированные организационными комитетами крупных спортивных событий, принимают участие в осуществлении набора, отбора, обучения добровольцев и последующем контроле их работы на турнирах. За счет формирования волонтерских ячеек при ВУЗах российское волонтерское движение ярко представлено студенческим сегментом, а сами ВУЗы выступают как площадки волонтерской активности, позволяющие транслировать актуальную социальную информацию молодежи, выстраивать процесс диалога по значимым проблемам локального сообщества.

При этом в настоящий период повышаются требования к волонтерским услугам, растут социальные ожидания, возникает конкуренция за финансирование. Волонтерские организации находятся под влиянием потребностей государства и общества, испытывая необходимость в стабильном уровне добровольческого участия и выполнении поставленных задач профессионально. Складывается отныне не вопрос того, требуется ли в сфере добровольчества управление, но того, каким образом следует выстраивать

¹ Распоряжение Правительства РФ от 15 мая 2013 г. № 792-р

² Распоряжение Правительства РФ от 30 июля 2009 г. № 1054-р

³ Распоряжение Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. № 1662-р

⁴ Распоряжение Правительства РФ от 18 декабря 2006г. № 1760-р

его процессы. Изучение данной проблематики позволит составить целостное представление о весомых аспектах организации волонтерского движения на примере университетских центров привлечения и подготовки добровольцев.

С учетом изложенного, выбранное направление диссертационной работы является чрезвычайно актуальным. Выбор темы совершенствования управления волонтерскими организациями на примере ВУЗов обусловлен возрастающей потребностью в теоретико-методологическом осмыслении современного волонтерства России.

Степень научной разработанности проблемы.

Волонтерство как социально-экономическое явление становится объектом исследований в различных областях научного знания и носит междисциплинарный характер. В публикациях российских авторов неоднократно рассматривалась роль участия студенческой молодёжи в волонтерских акциях, а также влияние волонтерских студенческих объединений на развитие личности⁵. Мировая научная мысль поясняет специфику управления волонтерами в свете теоретических концепций, таких как теории социального и человеческого капитала⁶, теории коллективного поведения и индивидуального уровня волонтера⁷ и другие. Ввиду того, что в западных странах изучение волонтерства с экономической точки зрения имеет более продолжительную историю, чем в России, большое число цитируемых в работе публикаций принадлежит зарубежным исследователям J. Brudney, T. Baum, G. Cuskelly, K. Smith, K. Holmes, K. McAllum.

В отечественной научной литературе все больше внимания уделяется вопросам становления волонтерского движения и менеджмента волонтерских организаций. Необходимо отметить вклад авторов, изучающих организационные и социально-экономические аспекты волонтерства: Л.А. Кудринская, Н.Г. Бодренкова, М.В. Певная, Т.Г. Нежина, Е.В. Крутицкая, А.В. Шарыпин, М.О. Спирина, М.П. Сухарькова, А.В. Трохина, В.Н. Ширококов, О.В. Решетников. Вклад в изучение функционирования молодежных волонтерских организаций внесли лидеры общественных организаций, занимающихся развитием добровольческих инициатив (Н.Ю. Слабжанин, Ю.К. Зимова, Е.А. Захарова, Л.К. Иванова, Е.Ф. Скворцов, Е.А. Панова, Л.К. Халбаева, К. Бидерман, Р. Кроу и другие). Сущность волонтерства и содержание деятельности волонтерских организаций исследовали Н.А. Потапова, А.Б. Бархаев, А.В. Морозов, А.А. Клепикова, В.С. Моисеева, Д.М. Маникина, М.А. Смирнова, О.В. Вакуленко.

⁵ Правдов М.А., Шипилов Р.М., Шипилова О.В., Матвейчев В.Н. Студенческие волонтерские организации в системе ГПС МЧС России // Современные исследования социальных проблем. – 2013. – №1 (21). – С. 16.

⁶ Zhuang, J., Girginov, V. Volunteer selection and social, human and political capital: a case study of the Beijing 2008 Olympic Games. *Managing Leisure*. 2012. Vol. 17. Issue 2-3: The Management of Excellence in Sport. – P. 17.

⁷ Rosenthal, S, Feiring, C., & Lewis, M. Political volunteering from late adolescence to young adulthood: patterns and predictions. *Journal of Social Issues*. 1998. No 54 (3). P. 477–493.

Несмотря на разностороннее изучение добровольчества в научной литературе, ряд проблем не нашел полного отражения, и концептуальные границы добровольчества остаются неясными. В частности, ощущим дефицит в работах, посвященных системам управления волонтерской деятельностью, механизмам привлечения и удержания волонтеров, согласованию интересов в хозяйственной жизни волонтерских организаций, разработке алгоритмов взаимодействия организаторов и участников волонтерского движения. Фрагментарный характер носят отечественные исследования эффективности в сфере волонтерства.

Вышеописанные противоречия, научная и социальная значимость избранной проблемы, недостаточная разработанность и объективная потребность практики послужили основаниями для проведения данного исследования. Решение проблемы лежит на пути уточнения дефиниций, расширения управленческих исследований и разработок в сфере организованного волонтерства.

Цель данного диссертационного исследования состоит в разработке теоретико-методологического обеспечения деятельности волонтерских организаций и методических рекомендаций по совершенствованию управления ими с учетом специфики функционирования на базе образовательных организаций высшего образования.

Для достижения указанной цели были поставлены следующие научно-исследовательские **задачи**:

- 1) раскрыть сущность волонтерства на современном этапе развития и уточнить теоретические представления о деятельности волонтерских организаций;
- 2) проанализировать этапы и технологии управления волонтерским движением в сфере высшего образования для целей событийного туризма;
- 3) по итогам опроса участников волонтерского движения выявить проблематику событийного волонтерства вузов и предложить пути решения;
- 4) разработать инструментарий мониторинга волонтерской деятельности вузов и методический подход к оценке ее социально-экономического эффекта;
- 5) выработать рекомендации по совершенствованию управления волонтерскими организациями и предложить модели их функционирования в вузе;
- 6) обосновать экономическую целесообразность сотрудничества организаторов массовых событий с волонтерскими организациями вузов.

Объектом исследования выступает деятельность волонтерских организаций в структуре высших учебных заведений.

Предметом исследования является совокупность управленческих отношений, возникающих в процессе организации волонтерского движения образовательными организациями высшего образования и реализации ими волонтерской деятельности.

Рабочая гипотеза диссертационного исследования заключается в научном предположении о возможности совершенствования управления волонтерскими организациями в условиях их формирования как структурных подразделений вузов

посредством использования методов и инструментов менеджмента волонтерства, включающих оценку и оптимизацию систем управления с учетом некоммерческой специфики и приоритета событийного направления.

Теоретико-методологическая основа исследования. В качестве теоретической базы использовались такие концепции как теория стейкхолдеров, ресурсный подход, аксиологический подход, теория пульсирующих организаций, теория социального капитала, теория человеческого капитала, теория человеческих отношений, принципы сервисно-доминантной логики. Основу методологии в работе составили научные разработки отечественных и зарубежных специалистов в области менеджмента некоммерческих организаций и туризма.

Информационную и эмпирическую базу по исследуемой проблеме при написании работы составили информационно-аналитические материалы, представленные в научной литературе, периодической печати и сети Интернет, открытая документация юридических лиц, статистические источники, нормативно-правовые акты, федеральные и региональные стратегии развития, результаты всероссийских опросов ВЦИОМ, Левада центра, Фонда Общественное Мнение (ФОМ), а также данные, полученные в ходе исследований автора.

Соответствие темы диссертации паспорту специальности ВАК. Область исследования соответствует п. 10.9 «Организация как объект управления. Теоретико-методические основы управления организацией. Функциональное содержание управления. Структуры управления организацией. Долгосрочные, среднесрочные и краткосрочные аспекты управления организацией, текущее управление. Управление организацией по стадиям её жизненного цикла» паспорта научной специальности 08.00.05 – «Экономика и управление народным хозяйством».

Научная новизна диссертационного исследования состоит в следующих результатах:

1. Введено понятие «организованной волонтерской деятельности вуза», составлена авторская классификация форм организации волонтерского движения в вузах, характеризующая современный этап его развития формализацией процессов управления волонтерством в постолимпийский период.

2. На основе отечественного опыта волонтерских программ мега-событий сформирован жизненный цикл волонтерского участия вузов в реализации событийных проектов на базе HR-технологий и алгоритм управления волонтерами на стадиях подготовки к проведению событий.

3. Разработана шкала мотивации для тестирования мотивов событийных волонтеров и проектирования индивидуального маршрута волонтерского опыта.

4. Предложен методический подход к оценке социально-экономического эффекта деятельности волонтерских организаций, основанный на расчете интегрального показателя и апробированный на примере волонтерских ячеек вузов.

5. Построена модель «пульсирующего» функционирования типовой волонтерской организации вуза при взаимодействии с кругом заинтересованных сторон во внутренней и внешней среде.

6. Обосновано получение положительного экономического эффекта от организации событийного волонтерства при условии обращения организаторов мероприятий к волонтерским услугам вузовских центров подготовки волонтеров.

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Содержание феномена волонтерства раскрыто в основных трактовках (трудовой, социальной, досуговой) и дополнено в свете концепции «серьезного досуга» студенческой молодежи. Синтезировано авторское определение организованной волонтерской деятельности вуза как внеаудиторной активности обучающихся.

2. Установлено, что в жизненном цикле волонтерского участия ВУЗов несет важность не только привлечение добровольцев из числа студентов, но и сохранение их в активной базе для повторного участия (стадия удержания). Назван ряд обоснований того, что управление волонтерами влияет на процессы удержания.

3. Единство и противоположность типов волонтерского участия в концепции двойственной мотивации волонтеров (альтруизм и эгоизм) дает основания к применению комбинированного подхода, учитывающего личные мотивы участия. Предложенный в работе инструментарий стимулирования нацелен на обеспечение вовлеченности путем создания индивидуализированной карты мотивации.

4. Оценка социально-экономического эффекта деятельности волонтерских организаций показывает динамику изменения интегрального показателя в 2013-2015 гг. Результаты проанализированы в рамках теории «пульсирующих» организаций: пиковые значения показателя коррелируют с периодами участия вузов в реализации событийных проектов.

5. Волонтерская организация представлена как система управления с адаптивной организационной структурой. Разработана модель межсекторного взаимодействия организаторов и участников волонтерского движения как основа рекомендаций по совершенствованию волонтерской деятельности вузов.

6. Эмпирически проанализирована экономическая целесообразность обращения организаторов к услугам волонтерской организации ВУЗа, обеспечивающая экономию в сравнении с самостоятельным набором волонтеров.

Достоверность и научная обоснованность выводов диссертационного исследования определяется применением общенаучных теоретико-методологических принципов и комплекса методов исследования: формально-логических, системных (формализованных, интуитивных), в частности анализа, синтеза, сравнения, дедукции, методов сравнительного анализа, социологического опроса (анкетирования), экспертного оценивания, структурного моделирования, прогнозирования, контент-анализа информационных интернет-ресурсов и печатных СМИ, ситуационного анализа, ранжирования, балльного метода оценки, методы математической статистики

(сравнения средних, однофакторный дисперсионный анализ, корреляции). Результаты диссертационного исследования были получены в том числе в рамках НИР:

- «Разработка методических рекомендаций, с учетом анализа российского и международного опыта, по привлечению волонтеров для работы на туристских объектах в период проведения крупномасштабных мероприятий в Российской Федерации» по государственному контракту №114-14-11-18-01 от 18.11.2014 г.;
- «Анализ эффективности деятельности организаций волонтерского (добровольческого) движения» по заказу Департамента государственной политики в сфере воспитания детей и молодежи Министерства образования и науки РФ (задание №2014/261 на выполнение работ в сфере научной деятельности в рамках базовой части государственного задания Минобрнауки России, проект №3325), 2015 г.

Теоретическая значимость исследования заключается в дополнении теоретико-концептуальной платформы управления волонтерской деятельностью вузов и формировании инструментарно-методического обеспечения процессов управления. Результаты исследования могут быть использованы для развития изысканий по темам становления отечественного волонтерства.

Практическая значимость исследования определяется, прежде всего, возможностью реализации предложений в системах управления волонтерами в некоммерческих, спортивных, экологических организациях, ВУЗах, учреждениях культуры и искусства, в туризме, событийном менеджменте. Предложения по вопросам организации волонтерской деятельности адресованы специалистам в сфере управления волонтерами, менеджерам волонтерских центров, руководителям и сотрудникам образовательных организаций, могут быть полезны региональным органам власти, курирующим вопросы молодежной политики.

Апробация результатов исследования и внедрение. Основные выводы докладывались на научно-практических конференциях различного уровня, в том числе: Международная научно-практическая конференция «Туризм в странах с переходной экономикой – проблемы, перспективы, конкурентоспособность дестинации» (20-21 мая 2015 г., Сочи); Международная конференция «Общемировые тренды развития образования и академических исследований» (15-17 июня 2015 г., София, Болгария); Всероссийская научно-практическая конференция студентов, аспирантов и молодых ученых «МОЛОДЕЖЬ-НАУКЕ. Актуальные проблемы туризма, спорта и бизнеса» (20–22 апреля 2016 г., Сочи); Международная научно-практическая конференция «Олимпийское наследие и крупномасштабные мероприятия: влияние на экономику, экологию и социокультурную сферу принимающих дестинаций» (17-20 мая 2016 г., Сочи); Международная студенческая научно-практическая конференция «Студенческие научные исследования в сфере туризма и спортивного менеджмента» (17-20 мая 2016 г., Сочи); Всероссийская научно-практическая конференция «Туризм: гостеприимство, спорт, индустрия питания» (26-28 октября 2016 г., Сочи); Всероссийская научно-практическая конференция «Дружининские чтения» (26-27 мая 2017 г., Сочи).

По результатам исследования издано учебное пособие⁸, посвященное междисциплинарному рассмотрению проблем организации волонтерского движения как вида студенческой активности. Разработанные при выполнении проекта предложения проходили экспериментальную апробацию на базе Центра подготовки волонтеров «Forward» Сочинского государственного университета, что подтверждено соответствующими документами.

Публикации по теме исследования. Опубликовано 27 работ, общим объемом 19,12 п.л. (в т.ч. автора – 6,22 п.л.), в числе которых 5 статей в журналах, рекомендованных ВАК, 1 статья в издании, индексируемом базой Web of Science, 16 – в сборниках материалов и научных трудов конференций, а также главы в коллективной монографии⁹.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы из 309 источников и 7 приложений. Работа содержит 167 страниц машинописного текста (без учета списка литературы и приложений), 30 рисунков и 19 таблиц.

Во введении обоснована актуальность темы исследования, охарактеризована степень изученности проблемы, определены цель и задачи исследования, научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы.

В первой главе проанализированы теоретические аспекты управления волонтерской деятельностью в сфере высшего образования. Обобщены базовые и модифицированные подходы к изучению феномена волонтерства, описаны особенности организации волонтерского движения на базе высшего учебного заведения, сформулирован жизненный цикл волонтерского участия ВУЗов в подготовке и проведении мега-событий, проанализирована категория мотивации в контексте управления волонтерскими кадрами.

Во второй главе осуществлен комплексный анализ управления волонтерской деятельностью вузов. Представлен анализ прикладных аспектов функционирования волонтерской ячейки ВУЗа, включающий экспертное мнение по вопросам менеджмента волонтерства и интерпретацию результатов анкетирования участников волонтерского движения – волонтерских организаций, волонтеров и адресатов волонтерской помощи. Предложен и апробирован методический подход к оценке социально-экономического эффекта деятельности волонтерских организаций.

В третьей главе представлены рекомендации по совершенствованию системы управления типовой волонтерской организацией в вузе, в частности концептуальная модель межсекторного взаимодействия в волонтерском движении, а также логика

⁸ Ветитнев А.М., Круглова М.С., Мазниченко М.А. Основы организации волонтерского движения в системе высшего образования : учебное пособие. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2016. – 88 с.: ил.

⁹ Управление эффективностью деятельности волонтерских организаций в контексте функционирования института волонтерства Российской Федерации: моногр. / А.М. Ветитнев, А.М. Игнатенко, М.С. Круглова, М.А. Мазниченко, О.С. Надолинская. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2016. – 196 с.: ил.

диагностики экономической целесообразности привлечения волонтеров организаторами событий при участии волонтерской организации.

В заключении приведены основные выводы и предложения, полученные в результате проведенного исследования.

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

1. При сопоставительном анализе дефиниций волонтерства было установлено, что известные науке теоретические подходы к пониманию волонтерства фокусируются на трех основных трактовках явления – *социальной, трудовой и досуговой*. Содержание понятия уточнено в рамках концепции «*серьезного досуга*» студенческой молодежи.

Фокус рассмотрения волонтерства как досуга молодежной аудитории созвучен современным отечественным исследованиям, смещающим научное понимание явления от сферы деятельности социально ориентированных НКО к широкому полю направлений волонтерской деятельности. Развитие *событийного волонтерства* определяет перспективы организации волонтерского движения в высших учебных заведениях, которое приобретает организованную форму и признается составляющей студенческой вовлеченности в решение общественно значимых задач. В этом контексте целесообразно использование нового понятия «*организованной волонтерской деятельности вуза*», для которого синтезировано определение: *система действий администрации вуза, направленная на управление внеаудиторной деятельностью обучающихся, в которую студенты добровольно и безвозмездно вкладывают свое время и другие ресурсы для того, чтобы принести пользу местному сообществу или иным лицам*.

Сущностная характеристика актуального состояния феномена волонтерства в Российской Федерации выявляет характерные черты современного этапа его развития. В их числе массовизация процесса интеграции студенчества в волонтерское движение и увеличение сегмента эпизодического волонтерского труда. В существующей структуре волонтерского сектора возрастает роль нового субъекта – высшего учебного заведения в лице его волонтерского объединения.

Наиболее распространенной формой организации волонтерского движения в сфере российского высшего образования признается *волонтерский отряд*, представляющий собой команду (дружину) студентов, изъявивших желание добровольно участвовать в социально значимой безвозмездной деятельности, управление которой осуществляет лидер из числа волонтеров¹⁰. *Волонтерский центр* как структурное подразделение вуза – форма, являющаяся наследием XXII

¹⁰ Лига М.Б., Щербакова Н.В. Волонтерские организации в России и за рубежом: основные критерии классификации // Вестник ЧитГУ, № 1 (80). – Чита, 2012. – С. 81-87.

Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи¹¹, – структурное подразделение учебного заведения или учрежденная им организация, специализирующаяся на отборе, привлечении, обучении, удержании и подготовке волонтеров по определенному функциональному направлению к участию в организации и проведении мега-события.

2. Сформирован жизненный цикл участия вузов в волонтерских программах. Стадии рассмотрены через призму флагманского проекта «Сочи 2014» как нематериального наследия Олимпийских игр в Сочи.

В результате изучения литературы понятия *менеджмента волонтерства (волонтерского менеджмента)* и *управления человеческими ресурсами в волонтерских программах* принимаются как равнозначные. Волонтерские программы мега-событий используют парадигму управления человеческими ресурсами, демонстрирующую переход от упрощенного управления персоналом к *теории человеческого капитала*. Классический жизненный цикл организации волонтерской деятельности включает стадии рекрутинга (набор), скрининга (отбор), обучения (тренинги, инструктаж), супервизии (контроль, сопровождение), оценки волонтерской работы и признания (рис. 1). Нами в цикл включена *интегративная стадия удержания* волонтеров для будущего участия, значимость которой для вузов подтверждается экспертным мнением (рис. 2).

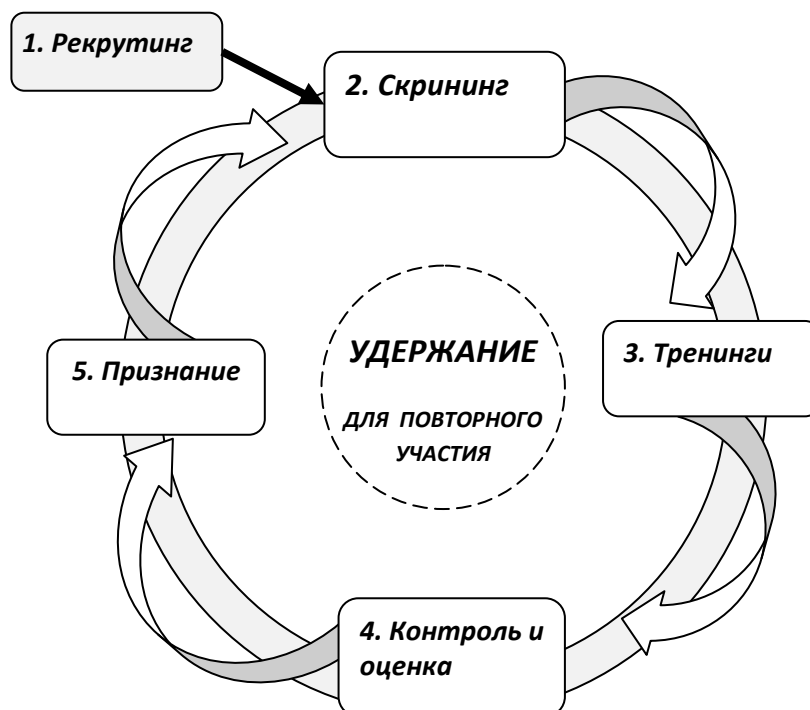


Рисунок 1 - Жизненный цикл управления событийными волонтерами ВУЗов

¹¹ Описание процесса работы с волонтерами. АНО «Оргкомитет «Сочи 2014». – Москва, 2010. URL: www.sochi.ntf.ru/DswMedia/17opisanierabotyisvolonterami.docx (дата обращения: 15.03.2016).

Проведенный экспертный опрос содержит ответы 50 менеджеров из волонтерских организаций г. Сочи (руководители волонтерских программ, супервайзеры, тим-лидеры). Ранжирование управленческих задач выявило наиболее приоритетные вопросы менеджмента волонтерства. Поэтапные процедуры цикла описаны в алгоритме на рис. 3.

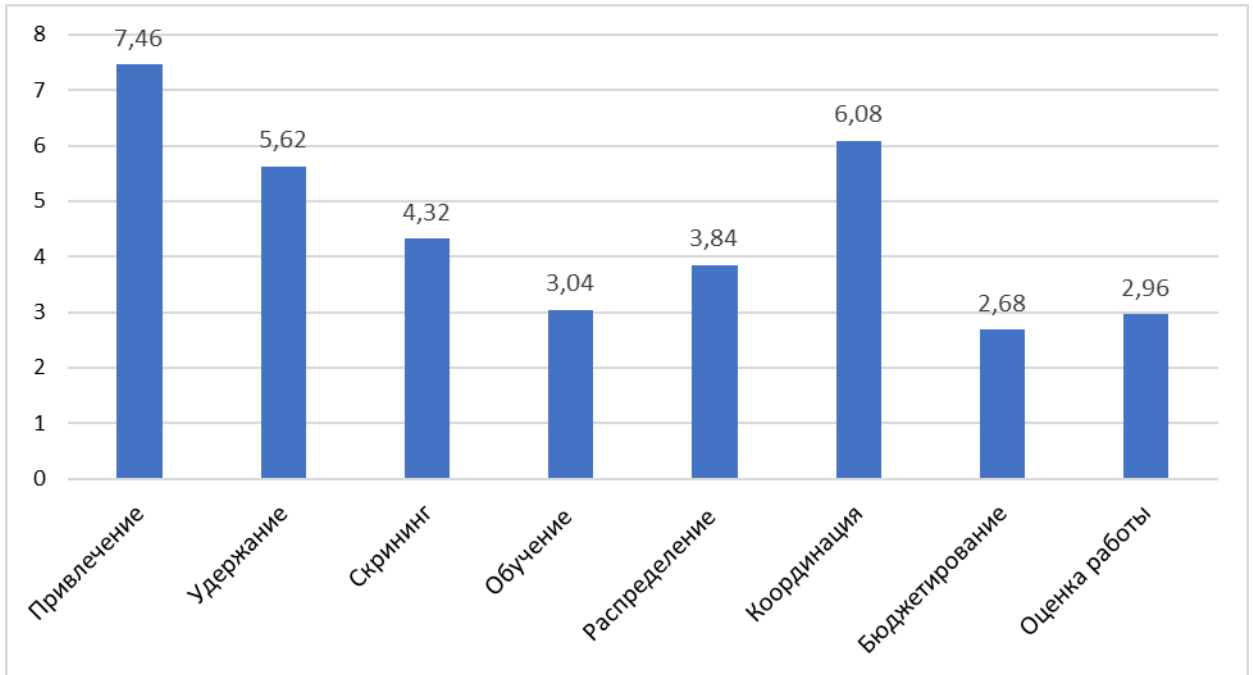


Рисунок 2 - Экспертные оценки приоритетности задач управления волонтерством

3. Разработан инструмент оценки волонтерской мотивации в виде шкалы мотивов участия. С применением предложенной шкалы исследована мотивация выборки волонтеров из девяти федеральных округов РФ, в которой, согласно результатам, преобладают нематериальные выгоды.

С применением опросных методов эмпирически выявлена проблематика развития волонтерского сектора. В проблемном поле развития волонтерского сектора рассмотрены потенциальные технологические, мотивационные, коммуникационные, кадровые, адаптационные, организационные проблемы. Идентифицирован управленческий характер проблем функционирования волонтерской ячейки. В качестве приоритетного вопроса детально рассмотрена категория нематериальной мотивации волонтеров.

С позиций теории человеческих отношений в управлении подчеркивается необходимость проведения *мотивационной политики* для удержания волонтеров. Волонтерство в отличие от профессиональной занятости не имеет обменной стоимости в виде материального вознаграждения, но стимулируется средствами нематериального характера.

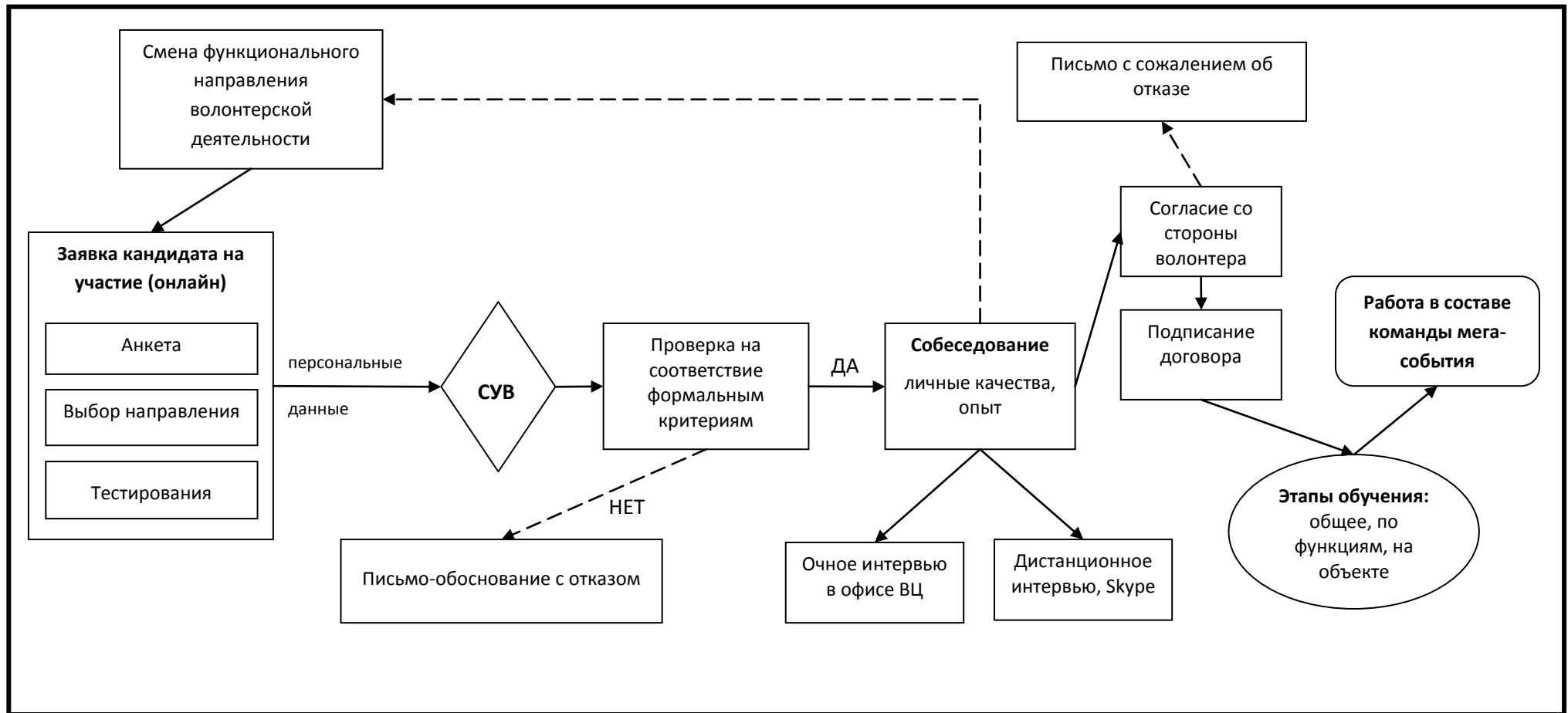


Рисунок 3 - Алгоритм управления волонтерским участием в проекте мега-события (Опыт Игр в Сочи 2014 г.):

СУВ - автоматизированная система управления волонтерами; ВЦ - волонтерский центр

Составлена сравнительная характеристика типов добровольческого участия с опорой на концепцию условных эгоистов и альтруистов¹². В зависимости от преобладающего типа мотивов возможен выбор соответствующей стратегии управления и *комбинированного* подхода к нематериальному стимулированию. Поскольку спектр мотивов может быть весьма разнообразен, разработана *шкала мотивов событийных волонтеров*, представленная в диссертации. Мотивы условно сгруппированы в девять смысловых блоков (рис. 4).

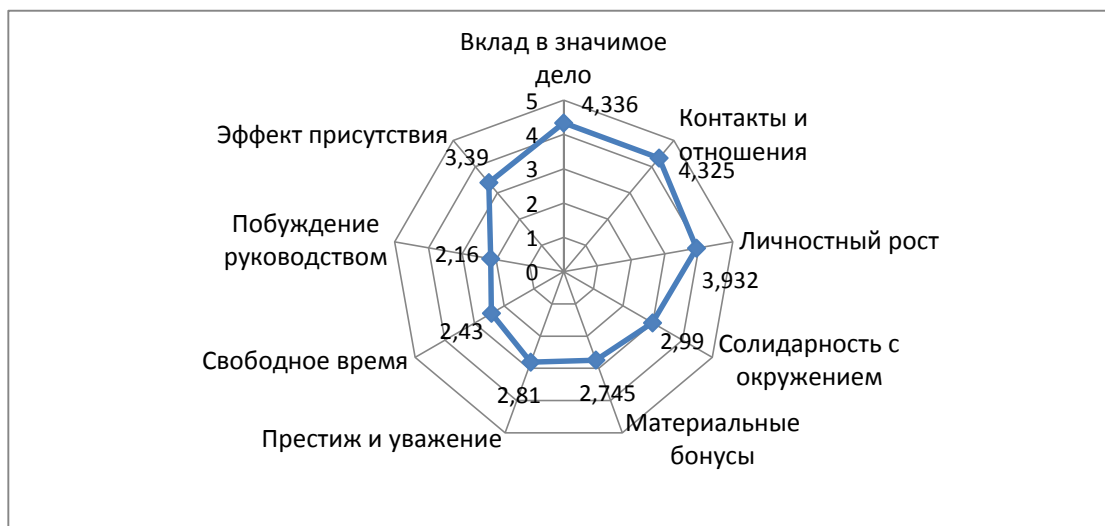


Рисунок 4 - Мотивы волонтерского участия по итогам опроса волонтеров вузов

По шкале составлен вопросник; опрошено 478 волонтеров, зарегистрированных в 60 волонтерских объединениях регионов РФ. Анкетирование проводилось в режиме онлайн, по ссылкам: <http://bit.ly/volcenter>, <http://bit.ly/volperson>, <http://bit.ly/volhelp>. Согласно полученным результатам, в волонтерской мотивации преобладают нематериальные бонусы: вклад в общее дело, новые знакомства, раскрытие личностного потенциала.

4. Разработан методический подход к оценке социально-экономического эффекта волонтерской деятельности.

Обобщение базовых и модифицированных подходов к изучению института волонтерства позволило сформировать комплексный подход к анализу деятельности волонтерских организаций (рис. 5).

Данные для анализа дали опросные методы (online-анкетирование волонтерских организаций). Оценка волонтерской деятельности осложнена ее некоммерческой спецификой, однако может определяться на основе измерения

¹² McAllum, K. Meanings of Organizational Volunteering: Diverse Volunteer Pathways // Management Communication Quarterly. 2014, Vol. 28(1). – P. 84-110.

социального и экономического эффекта от добровольческих действий¹³. Методический подход предполагал выполняемый в несколько этапов расчет количественного относительного показателя – *интегрального показателя эффекта волонтерской деятельности*. При разработке подхода мы опирались на методику, предложенную Б.А. Осиповым, В.В. Соколенко, Ю.Д. Шмидт и Е.И. Юванен для оценки различных типов эффектов в сфере туризма¹⁴.

Подход включает два этапа: 1) сбор и первичная обработка статистических данных; 2) расчет необходимых статистических показателей и результирующего интегрального показателя, основанный на расчете весов мер по коэффициентам парной корреляции. Выбраны следующие *социальные и экономические показатели*: число документов признания деятельности центра государством; число документов признания деятельности центра обществом; число получателей помощи, выразившее благодарность; объем средств, выделенных центру из бюджета; объем частных средств, привлеченных центром; количество мероприятий суммарное; число зарегистрированных волонтеров; число отработанных часов; число волонтерских мероприятий на одного волонтера; количество отработанных часов одним волонтером.

На основе вышеназванных блоков показателей анализ эффекта проведен в целом для опрошенного волонтерского сектора и для организаций в отдельности за 2013-2015 гг. Поскольку оцениваемые показатели являются разноразмерными, то для удобства дальнейших расчетов необходимо нормализовать значения рассматриваемых показателей по формуле:

$$k_i = \frac{\Delta k}{k_0}, \quad (1)$$

где k_i – нормализованный показатель, Δk – изменение показателя за период, k_0 – исходный (плановый) показатель.

После определения k_i интегральный показатель эффекта волонтерской деятельности вычисляется по следующей формуле:

$$x = \sum_{i=1}^n a_i k_i \quad (2)$$

где x – интегральный показатель эффективности;
 a_i – весовой коэффициент, указывающий на долю i -пункта исходных данных в интегральном показателе;
 k_i – i -нормализованный показатель;
 n – количество пунктов исходных данных.

¹³ Никитина Н.Е., Жильцов А.В. Как оценить эффективность работы добровольческих объединений и добровольческих центров // Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. / Ч. 20. СПб: ООО «МультиПроджектСистемСервис», 2012. – С. 6, 8-9, 37.

¹⁴ Осипов Б. А. Методика оценки социально-экономической эффективности внутреннего туризма / Б. А. Осипов, В. В. Соколенко, Ю. Д. Шмидт // Вестник ТГЭУ. – 2011. – №3. – С. 3-11.

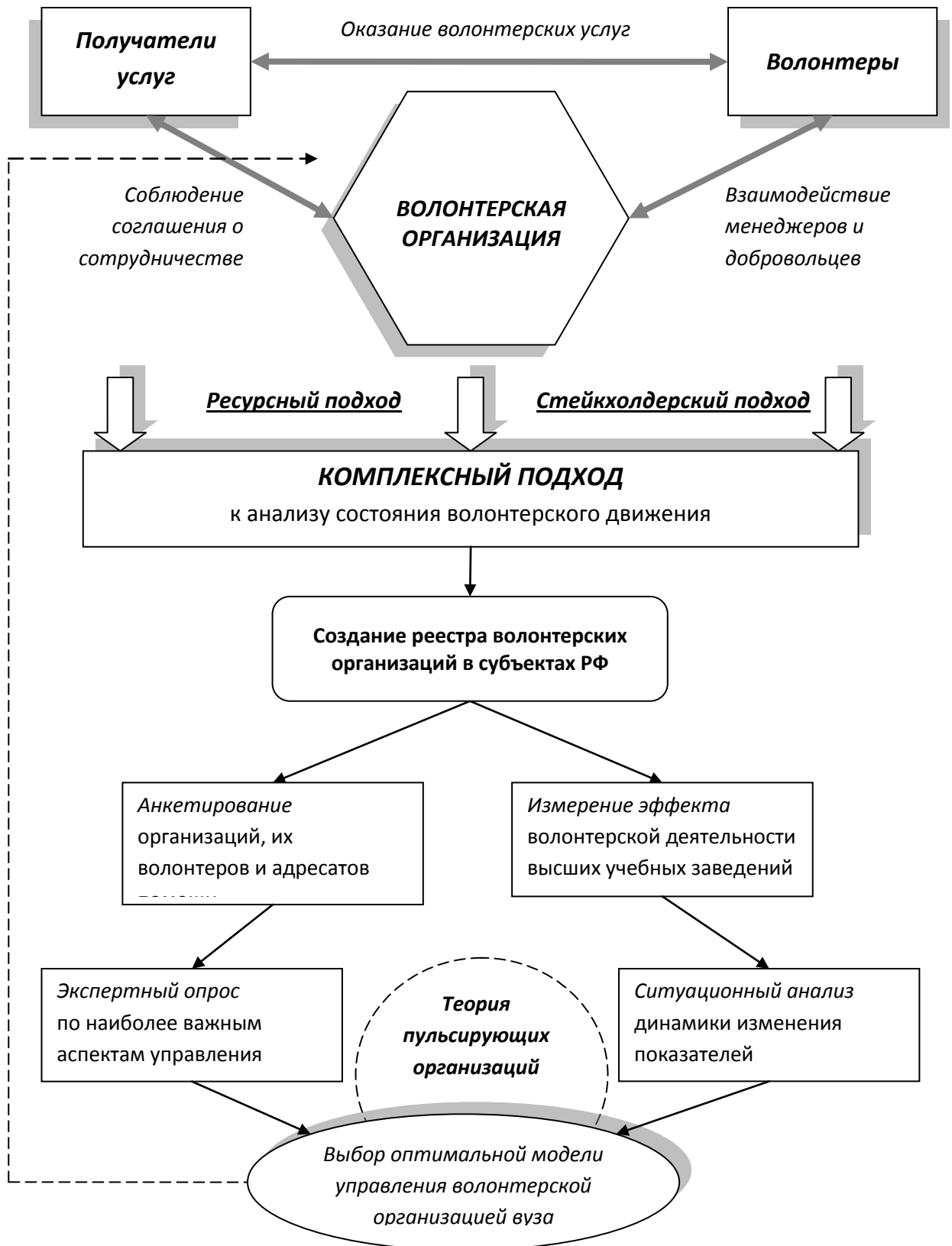


Рисунок 5 - Последовательность комплексного анализа деятельности волонтерских организаций

Для вычисления весового коэффициента a_i предлагается использовать подход, основанный на расчете весовых значений с помощью метода парных корреляций. В этом случае весовые коэффициенты a_i являются суммами коэффициентов парных корреляций и вычисляются по формуле:

$$a_i = \frac{\sum_{j=1}^n r_{tj}}{\sum_{j=1}^n \sum_{t=1}^n r_{tj}}, \quad (3)$$

где r_{tj} – коэффициент парной корреляции между i -м и j -м показателями.

Полученные в результате расчетов величины a_i показывают удельный вес i -го показателя в интегральном показателе эффекта. Естественно, что суммарно они составляют единицу. Используя рассчитанные весовые показатели можно вычислить значения интегральных показателей эффекта деятельности за каждый год, по которому проводится оценка (табл. 1).

Вычисление интегрального показателя позволило проследить его изменение при сравнении полученных значений по годам. Расчеты для волонтерского движения в целом и для волонтерских организаций в отдельности показывают следующее:

- наиболее значительный социально-экономический эффект волонтерские организации страны продемонстрировали в 2014 году (0,6852), что очевидно демонстрирует колоссальный качественный скачок в условиях реализации проекта «Сочи 2014»;

- значение коэффициента накануне Олимпиады, в 2013 году, отстает, но незначительно (0,3224), что также объяснимо с учетом XXVII Всемирной летней Универсиады и проводимых тестовых мероприятий к Играм в Сочи;

- в 2015 году наступает некоторый спад (0,040), связанный с закономерным снижением темпов волонтерской деятельности в межсобытийный период и перегруппировкой направлений активности.

Расчет интегрального показателя для оценки социально-экономического эффекта деятельности отдельно взятых волонтерских организаций производится аналогично суммарному расчету (рис. 6). Данные для исследуемой организации, волонтерского центра Сочинского государственного университета, дополнены по итогам 2016 года.

Таблица 1 - Расчет интегральных показателей социально-экономического эффекта для волонтерского движения РФ

№	Показатель деятельности	2013			2014			2015		
		k_i	a_i	$a_i k_i$	k_i	a_i	$a_i k_i$	k_i	a_i	$a_i k_i$
1.	Интенсивность событийного направления (число мероприятий)	0,2090	0,1229	0,0257	0,1500	0,1229	0,0184	0,7330	0,1229	0,0901
2.	Размеры волонтерской команды (число постоянных волонтеров)	1,7810	0,0419	0,0746	-0,3170	0,0419	-0,0133	0,0010	0,0419	0,0000
3.	Объем волонтерского участия (количество отработанных часов)	0,4470	0,1528	0,0683	1,5020	0,1528	0,2295	-0,0310	0,1528	-0,0047
4.	Финансирование (объем средств, выделенных из бюджета)	-0,0100	-0,1488	0,0015	-0,8220	-0,1488	0,1223	0,2820	-0,1488	-0,0420
5.	Фандрайзинг (объем привлеченных частных средств)	-0,3090	0,0082	-0,0025	0,2570	0,0082	0,0021	0,1040	0,0082	0,0009
6.	Признание деятельности государством (количество благодарственных писем, наград)	0,0050	0,1287	0,0006	0,1700	0,1287	0,0219	0,2980	0,1287	0,0384
7.	Признание деятельности обществом (количество благодарственных писем, наград)	0,0520	0,1433	0,0075	0,3260	0,1433	0,0467	-0,0920	0,1433	-0,0132
8.	Признание деятельности получателями помощи (количество положительных отзывов)	0,4080	0,1281	0,0523	0,7430	0,1281	0,0952	-0,3050	0,1281	-0,0391
9.	Масштаб событийного участия (число волонтерских мероприятий на одного волонтера)	0,1660	0,1536	0,0255	0,1480	0,1536	0,0227	0,0430	0,1536	0,0066
10.	Временные ресурсы волонтерского участия (количество отработанных часов одним волонтером)	0,1990	0,1158	0,0230	0,2690	0,1158	0,0312	-0,2020	0,1158	-0,0234
11.	Частота обращений социальных заказчиков за помощью	0,4290	0,1536	0,0659	0,7060	0,1536	0,1084	0,1720	0,1536	0,0264
	Интегральный показатель эффективности: $x = \sum_{i=1}^n a_i k_i$			0,3424			0,6852			0,0400

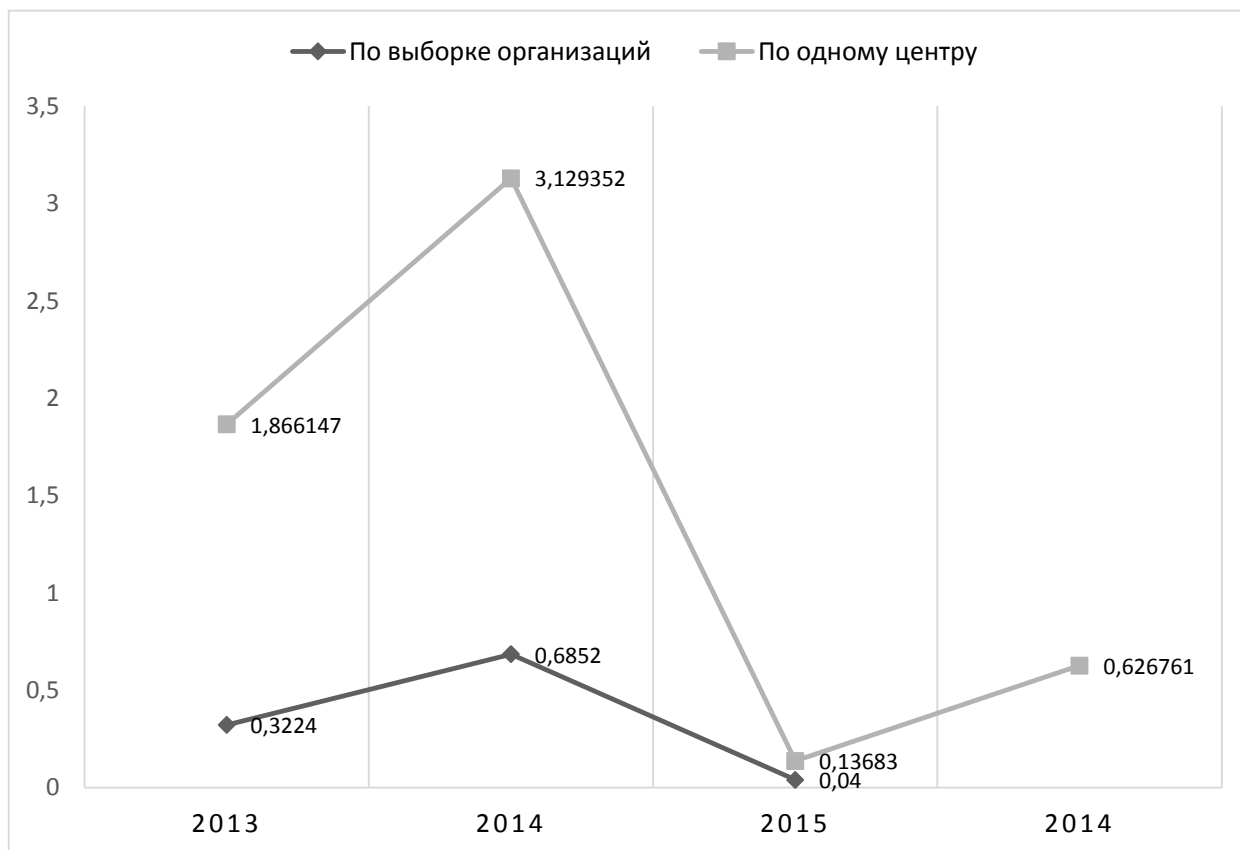


Рисунок 6 - Динамика изменения интегрального показателя по годам на уровне волонтерского движения и на уровне организации

Результаты оценки эффекта на уровне организации выявляют динамику, схожую с динамикой движения в целом. Очевиден пульсирующий характер повышения показателей волонтерской деятельности, коррелирующий с периодами участия в событийных проектах. После завершения одного мега-события объем волонтерского участия и потребность в процессах вовлечения уменьшается, а в период подготовки к новому ивенту начинает возрастать. Для объяснения этих эпизодических преобразований представляется целесообразным применение концепции «пульсирующей организации»¹⁵. Масштабы деятельности волонтерской организации как объекта управления циклично расширяются и сокращаются.

5. Разработана коллаборативная модель взаимодействия организаторов и участников проектной волонтерской деятельности.

Предложенная в работе модель оптимального партнерства рассматривается в качестве альтернативного подхода к управлению добровольческими

¹⁵ Эльканова Е.М. Адаптация теории командопостроения к пульсирующим организациям в сфере культуры // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. – 2016. – № 3 (99). – С. 171-174.

инициативами¹⁶, заключающегося в гибком распределении функций при разработке программ по оказанию волонтерских услуг (рис. 7).

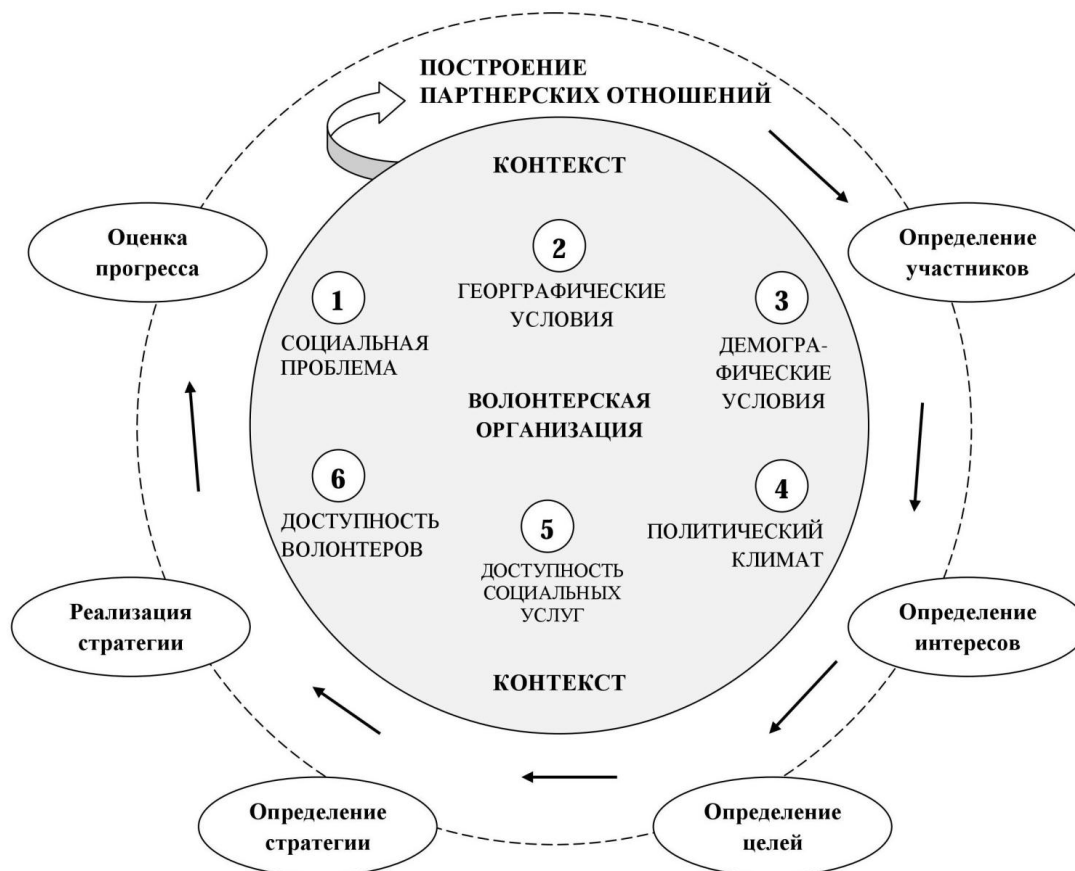


Рисунок 7 - Концептуальная модель партнерства в волонтерском секторе РФ

Первый блок модели, контекстная оценка, представляет собой комплексный процесс, который включает в себя сбор информации из нескольких источников, внешних и внутренних, для понимания организационных, культурных, социальных и экономических факторов, которые определяют параметры контекста. Следуют шесть взаимосвязанных шагов: идентификация социальной проблемы, определение географических и демографических условий, оценка политического климата, оценка доступности социальных услуг, оценка доступности волонтерского ресурса.

Согласно второму блоку, следующему за фазой оценки, предлагается предпринять ряд взаимосвязанных шагов для построения оптимальных партнерских отношений: 1) определить, кто должен быть вовлечен; 2) оценить интересы потенциальных участников; 3) разработать основную цель и задачи; 4) разработать стратегию, обозначить зоны ответственности; 5) осуществить план действий; 6) оценить прогресс в ходе и по итогам сотрудничества.

Так, волонтерская организация встроена в институциональную среду, которая характеризуется *полисубъектностью* и требует *координации интересов* заинтересованных сторон.

¹⁶ Sherr, M. E. Social Work With Volunteers. Baylor University. 2008. – P. 93-104.

6. Обоснована экономическая целесообразность привлечения волонтерских кадров путем обращения организаторов к услугам волонтерских организаций. Сформулирован алгоритм диагностики необходимости привлечения волонтеров к проведению событий различного масштаба.

Заключение соглашения на оказание волонтерских услуг подразумевает передачу добровольцам полномочий осуществления ряда процессов в функционировании предприятия или оргкомитета массового события. Волонтерское движение пересекается с понятием аутсорсинга за счет использования внешних ресурсов выбранной волонтерской организации, а не внутренних резервов заказчика (рис. 8).

В диссертационной работе приведена группировка затрат для расчета оценки стоимости содержания волонтерской службы собственными силами организаторов. Подчеркнем, что в случае обращения в волонтерскую организацию состав расходов меняется: сокращается ряд статей затрат, в числе которых заработная плата менеджера волонтеров, заработная плата тренера обучения волонтеров, издательско-полиграфические услуги на учебные материалы, размещение информации о наборе волонтеров в СМИ, реклама. Это объясняется тем, что волонтерская организация самостоятельно контролирует добровольцев и гарантирует их компетентность в требуемых функциях. Смета будет включать только непосредственные расходы на обеспечение волонтерской работы: проезд до места назначения и обратно, питание, униформу, оргтехнику.



Рисунок 8 - Алгоритм диагностики целесообразности привлечения волонтеров с помощью волонтерских центров вузов

Доказан положительный экономический эффект от привлечения волонтеров вуза на примере студенческого участия в проведении V Всероссийского фестиваля по хоккею с шайбой среди любительских команд сезона 2015-16 гг. Использован сравнительный подход к оценке экономического эффекта труда добровольца, описанный А.И. Радушинской¹⁷. В этом случае стоимость труда добровольца определяем, сравнивая ее с аналогичными платными услугами. Так, экономический эффект от привлечения добровольцев вычисляем по формуле:

$$\mathcal{E} = P_1 - P_2, \quad (4)$$

где \mathcal{E} – экономический эффект, руб.;

P_1 – расходы в случае привлечения оплачиваемого персонала, руб.;

P_2 – затраты на привлечение волонтеров, руб.

Общая сумма расходов на привлечение квалифицированных специалистов для обслуживания фестиваля составила бы 979 200 руб. Ситуационная модель, при которой для обслуживания мероприятия привлекли волонтеров, не требующих заработной платы, показывает, что расходы на привлечение волонтеров составят 157 440 руб. Сопоставив затраты организаторов фестиваля при найме специалистов и привлечение волонтеров на идентичную работу выявлено, что выгода оргкомитета соревнований при привлечении волонтеров составляет 821 760 рублей. Так, привлечение волонтеров будет способствовать рентабельности спортивных мероприятий различного масштаба и уровня.

СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Публикации в ведущих рецензируемых журналах и изданиях, рекомендованных ВАК

1. Круглова, М.С. Управление контактными точками в деятельности волонтерского центра «Сочи 2014» / М.С. Круглова, С.В. Черемшанов // Известия Сочинского государственного университета. – 2013. – № 4-1 (27). – С. 99-101. (0,18 п.л., в т.ч. автора 0,09 п.л.)

2. Круглова, М.С. Формы организации волонтерского движения в России / М.С. Круглова, А.М. Ветитнев // Известия Сочинского государственного университета. – 2015. – № 3-1 (36). – С. 135-139. (0,39 п.л., в т.ч. автора 0,195 п.л.)

3. Круглова, М.С. Эффективность управления волонтерским движением в Российской Федерации: методология проведения оценки / М.С. Круглова, А.М. Ветитнев // Научно-аналитический журнал УрГЭУ «Управленец». – 2016. – № 5 (63). – С. 22-28. (0,54 п.л., в т.ч. автора 0,27 п.л.)

¹⁷ Радушинская А.И. О некоторых аспектах оценки экономического эффекта труда добровольца / Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. – СПб: ООО «МультиПроджект-СистемСервис», 2012. – С. 26.

4. Круглова, М.С. Управление организованной волонтерской деятельностью в ВУЗах России: оценка эффективности и модель оптимального партнерства / М.С. Круглова, А.М. Ветитнев // Вопросы управления. Уральский институт управления – филиал РАНХиГС. – 2016. – № 5 (42). URL: <http://vestnik.uapa.ru/ru/issue/2016/05/11/> (0,9 п.л., в т.ч. автора 0,45 п.л.)

5. Круглова, М.С. PR-менеджмент в организациях пульсирующего типа: проблемы и перспективы / Круглова М.С., Шуванов И.Б. // Культурная жизнь Юга России. – 2017. – № 2 (65). – С. 119-122. (0,4 п.л., в т.ч. автора 0,2 п.л.)

Публикации в изданиях, индексируемых в системе Web Of Science

6. Kruglova, M. The economic dimension of volunteerism as a trend of university research / M. Kruglova, A. Vetitnev, N. Bobina // Procedia – Social and Behavioral Sciences. – 2015. – № 214. – Pp. 748-757. (0,6 п.л., в т.ч. автора 0,2 п.л.)

Статьи и материалы в других изданиях

7. Круглова, М.С. Точка контакта как основа коммуникационной политики волонтерского центра / М.С. Круглова, С.В. Черемшанов // Всероссийский научно-практический журнал «Волонтер», СПбГУСЭ. – 2013. – № 3-4. – С. 28-33. (0,2 п.л., в т.ч. автора 0,1 п.л.)

8. Круглова, М.С. Разработка модели информационного сопровождения деятельности волонтерского центра / М.С. Круглова, И.Б. Шуванов // Дружининские чтения: материалы XIII межд. науч.-практ. конф. г. Сочи, 22-24 мая 2014 / Сочи: РИЦ ФГБОУ ВПО «СГУ», 2014. – С. 212-216. (0,3 п.л., в т.ч. автора 0,15 п.л.)

9. Круглова, М.С. Феномен волонтерства в современной теории и практике туризма // Научно-практический журнал «Аспирант». №5/2015 (1). – С. 77-80. (0,3 п.л.)

10. Круглова, М.С. Особенности управления волонтерскими организациями в практике некоммерческого сектора экономики / М.С. Круглова, А.М. Ветитнев, С.В. Черемшанов // Инновационные системы, № 1-4 (2). – 2015. – С. 15-22 (0,4 п.л., в т.ч. автора 0,2 п.л.)

11. Круглова, М.С. Проблемы организации волонтерского движения для целей событийного туризма / М.С. Круглова, А.М. Ветитнев // Молодежь – науке. Актуальные проблемы туризма, спорта и бизнеса. Материалы 6-й региональной межвуз. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых, г. Сочи, 15-23 апреля 2015 г. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВПО «СГУ», 2015. – С. 22-25. (0,25 п.л., в т.ч. автора 0,125 п.л.)

12. Круглова, М.С. Перспективы волонтерского туризма как альтернативы массовому турпродукту / М.С. Круглова, А.М. Ветитнев // Туризм в странах с

переходной экономикой – проблемы, перспективы, конкурентоспособность дестинации : материалы Междунар. уч.-практ. конф., г. Сочи, 20-21 мая 2015. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВПО «СГУ», 2015. – С. 102-105. (0,22 п.л., в т.ч. автора 0,11 п.л.)

13. Круглова, М.С. Волонтерский сервис культурно-массовых событий на примере концертных мероприятий КВН / М.С. Круглова, А.М. Ветитнев // Туризм: гостеприимство, спорт, индустрия питания: Материалы Всероссийской научно-практической конференции, г. Сочи, 21-23 октября 2015 г. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВПО «СГУ», 2015. – С. 90-93. (0,18 п.л., в т.ч. автора 0,09 п.л.)

14. Круглова, М.С. Проблемы мотивации волонтерского труда в менеджменте добровольчества / М.С. Круглова, А.М. Ветитнев // Студенческие научные исследования в сфере туризма и спортивного менеджмента : материалы VIII Междунар. студ. науч.-практ. конф., г. Сочи, 17-20 мая 2016 г. В 2 т. Т. 2 / отв. ред. Г.М. Романова. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2016. – С. 57-60. (0,3 п.л., в т.ч. автора 0,15 п.л.)