

УДК 37.06

Удовлетворенность волонтеров Олимпийских и Паралимпийских игр 2014 г. различными аспектами организации волонтерской деятельности ¹

¹ Галина Максимовна Романова

² Ирина Николаевна Макарова

³ Александр Владимирович Шашков

¹⁻³ Сочинский государственный университет, Российская Федерация
354000, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Советская, 26 а

¹ Доктор экономических наук, профессор

E-mail: university@sutr.ru

² Кандидат психологических наук, доцент

E-mail: in-makarova@yandex.ru

³ Кандидат педагогических наук, доцент

E-mail: kafpp32@yandex.ru

Аннотация. В статье рассматриваются теоретико-методологические основания и результаты прикладного исследования удовлетворенности волонтеров Олимпийских и Паралимпийских Игр 2014 различными аспектами организации волонтерской деятельности.

Ключевые слова: удовлетворенность, организационные аспекты, экспектации, событийные мероприятия, волонтерская деятельность, Олимпийские Игры 2014 года.

Введение. Исследование удовлетворенности волонтеров Олимпийских и Паралимпийских игр 2014 г. различными аспектами организации волонтерской деятельности, выполненное в рамках темы НИР «Научно-методическое обеспечение развития института волонтерства в РФ как основы для реализации долгосрочных социокультурных проектов и развития гражданского общества», является третьим этапом изучения феномена волонтерства в контексте российской культуры и динамики развития общественных институтов. Олимпийские и Паралимпийские игры 2014 г., являясь широкомасштабным и многоуровневым событием, требовали не только всесторонней подготовки, но и самим фактом своего осуществления воздействовали на многие аспекты привычного жизнеосуществления россиян. Появление и формирование олимпийского волонтерства как формы общественной активности требовало от организаторов этого процесса разработки научно-методической базы, частью которой выступили многочисленные исследования мотивации, ожиданий и интенций волонтерской деятельности у кандидатов в олимпийские волонтеры. Эффективность разработанных программ определил уровень подготовки олимпийских волонтеров, чей вклад в Олимпийские игры 2014 г. по достоинству оценен ведущими мировыми экспертами. И хотя Олимпийские игры закончились, эффект их влияния на развитие российского общества будет сохраняться еще длительное время, проявляясь, в том числе, и в реализации опыта волонтерства, который теперь присутствует как у самих 25000 волонтеров Зимней олимпиады 2014 г., так и у различного рода управленческих структур, в той или иной форме причастных к этому событию.

Поэтому в контексте эффективного использования олимпийского наследия, неотъемлемой частью которого является опыт организации и осуществления волонтерской деятельности, становится учет и внесение корректив в целый спектр аспектов, связанных с волонтерской работой. Ценность волонтерского движения, его организации и осуществления в различных аспектах жизни современного российского общества трудно переоценить. Однако для наиболее эффективной интеграции вновь появившейся модели жизнеосуществления, включающей опыт и готовность к волонтерской работе, необходима не только ее универсализация, но и учет ее ключевых параметров.

¹ Исследование выполнено в рамках темы НИР 10.9061.2014 «Научно-методическое обеспечение развития института волонтерства в РФ как основы для реализации долгосрочных социокультурных проектов и развития гражданского общества», проводимой по государственному заданию Министерства образования и науки РФ в 2014 г.

Обсуждение. Наследие Олимпийских и Паралимпийских Игр Сочи 2014 г., помимо всего прочего, включает в себя бесценный опыт волонтерской работы, который, интегрируясь в ценностно-смысловую структуру личности у 25 тыс. добровольцев, будет оказывать влияние на многие аспекты их жизнеосуществления. В этом контексте особенно важным представляется исследование степени удовлетворенности волонтерской работой как основы для дальнейшей активности в этой сфере. Научным коллективом Сочинского государственного университета (СГУ) на этапах подготовки и проведения Зимней Олимпиады 2014 г. осуществлялись многоаспектные исследования феномена волонтерства, в котором, помимо прочих, можно выделить изучение логической «связки» - экспектаций и удовлетворенности от волонтерской деятельности.

В современной социально-психологической литературе исследования удовлетворенности в основном связаны с удовлетворенностью трудом. Волонтерская деятельность, являясь одним из видов труда, так же может рассматриваться в контексте этих теорий. Удовлетворенность как обобщенная характеристика отношения к миру и его объектам и явлениям является комплексной, системной характеристикой взаимоотношений «человек - окружающий мир». В социальных исследованиях удовлетворенность выступает как показатель успешности и адаптированности человека в конкретных условиях. По мнению Е.П. Ильина, удовлетворенность, выполняя долгосрочную оценочную функцию, является положительным оценочным отношением [2]. Понимаемая как мотивационная составляющая деятельности, удовлетворенность изучалась такими исследователями, как Алексеев В.Г., Ковалев А.Г., Якобсон П.М., Магун С.В. и многими другими [10]. В вопросе о роли удовлетворенности в системе долгосрочной мотивации деятельности исследователи приходят к выводу, что положительное отношение к своей работе определяет установку на ее дальнейшее долгосрочное выполнение. Таким образом, удовлетворенность выступает одним из факторов, влияющих на принятие решения о продолжении деятельности. Удовлетворенность усиливает мотив и может служить основанием, т.е. содержательной стороной мотива, объяснять, почему человек занимается данной деятельностью столь длительное время.

Взаимосвязь экспектаций и удовлетворенности в психологической науке является объектом теоретических и прикладных исследований. Так в теории общих ожиданий, разработанной на базе исследований организационных психологов (В. Врума, Дж. Кэмпбелла, Л. Портера, И. Лоулера и др.) обозначено существование четырех групп взаимосвязанных переменных, совокупность которых опосредствует ожидания индивида, уровень его трудовой активности, а, в конечном счете, результаты трудовой деятельности и степень удовлетворенности ею. К ним относятся: ожидание определенного уровня выполнения работы в зависимости от усилий, ожидание результата в зависимости от уровня выполнения работы, инструментальность и ценность. Ожидания (экспектации) в этой теории выступают фактором, влияющим на результативность непосредственной работы и ее позитивной, в различных аспектах, перспективы в будущем [1].

Проведенные на этапе подготовки к Олимпийским Играм 2014 г. исследования научного коллектива СГУ показали, что в экспектациях и мотивации респондентов образ волонтерства имеет явный практико-ориентированный характер [7]. Волонтеры воспринимали добровольческую деятельность, прежде всего, как работу и видели в ней возможность получения новых знаний, умений, опыта. Однако волонтерство как социальный феномен раскрылось для них и в других аспектах. Образ волонтера, образ волонтерского сообщества, как составная, неотъемлемая часть олимпийского наследия включает в себя, в том числе и удовлетворенность своим вкладом в это значимое событие. Это в свою очередь позволяет прогнозировать высокую степень готовности к осуществлению волонтерской деятельности в будущем.

Материалы и методы. Многолетние исследования, проводимые сотрудниками Сочинского государственного университета, позволили разработать блок социально-психологической диагностики удовлетворенности Олимпийских Игр в 2014 г., включенный в объединенную батарею методик сбора информации для темы НИР «Научно-методическое обеспечение развития института волонтерства в РФ как основы для реализации долгосрочных социокультурных проектов и развития гражданского общества» [3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11].

В означенном исследовании приняло участие 1453 человека волонтеров Олимпийских и Паралимпийских игр 2014 г. Гендерные, возрастные, статусные и иные характеристики выборки представлены в следующих таблицах:

Таблица 1

Распределение выборки по полу

Значения	Частоты	Процент
Мужской	498	34,5 %
Женский	954	65,5 %

Таблица 2

Распределение выборки по возрасту

Значения	Частоты	Процент
18-25 лет	1230	84,7
26 -35 лет	102	7,0
36-45 лет	42	2,9
46 и старше	78	5,4

Таблица 3

Распределение выборки по социальному статусу

Значения	Частоты	Процент
«специалист»	294	20,2
«рабочий»	24	1,7
«руководитель»	66	4,5
«студент»	1020	70,2
«пенсионер»	48	3,4

Таблица 4

Распределение выборки по стажу волонтерской деятельности

Значения	Частоты	Процент
менее 1 года	906	62,4
1-3 года	390	26,8
5 лет	90	6,2
более 5 лет	66	4,5

Таблица 5

Распределение выборки по уровню образования

Значения	Частоты	Процент
среднее	240	16,5
среднее специальное	198	13,6
высшее/неоконченное высшее	1014	69,8

Как видно из представленных таблиц, выборка характеризуется: по гендерному признаку – большей представленностью женщин (65,5 % от общего числа респондентов); по возрасту наиболее представлена группа респондентов 18-25 лет (84,7 %); по социальному статусу преобладают студенты (70,2 %); по стажу волонтерской работы - респонденты с опытом менее одного года (62,4 %); по уровню образования наиболее представлена группа с высшим образованием (69,8 %).

Удовлетворенность респондентов различными аспектами волонтерской деятельности представлена в таблице (измерение здесь и далее проходило по 5-тибалльной шкале):

Удовлетворенность аспектами волонтерской деятельности

	Хср.
Эффективность использования Вашего личного и профессионального опыта, имеющегося опыта волонтерской работы	3,55
Эффективность использования Вашего времени	3,58
Медицинское обслуживание	3,63
Эффективность распределения волонтеров по объектам работы	3,71
Соответствие выполняемой функции Вашим интересам и ожиданиям	3,73
Обеспечение замен	3,79
Условия проживания	3,84
Содержание волонтерской деятельности	3,90
Возможность реализовать себя в волонтерской деятельности	3,93
Режим (график) работы	4,01
Транспортная логистика	4,02
Обучение, подготовка к работе	4,03
Условия отдыха	4,10
Организация питания	4,24
Условия работы	4,26
Взаимодействие с руководителями (team-лидеры, руководители функций и др.)	4,31
Взаимодействие с другими волонтерами и другими работниками	4,55
Обеспечение необходимой одеждой, инвентарем и другими принадлежностями	4,60

Результаты. Об удовлетворенности волонтеров Олимпийских и Паралимпийских Игр 2014 г. были получены следующие результаты:

1) В целом по выборке средний балл удовлетворенности от различных аспектов организации волонтерской работы не опускается ниже 3 баллов – «удовлетворен», это позволяет сделать вывод о том, что, несмотря на сложности и уникальность опыта организации волонтерской деятельности, организаторам удалось хорошо справиться с поставленными задачами.

2) Наибольшая степень удовлетворенности у волонтеров связана с такими аспектами волонтерства, как «обеспечение формой, инвентарем и другими принадлежностями» (4,6 баллов) и «взаимодействие с другими волонтерами и персоналом Игр» (4,55 баллов). Важно отметить, что, как показали предыдущие исследования [7], аспект взаимодействия с другими волонтерами в ожиданиях респондентов был малопредставлен. Только 70 % опрошенных имели ожидания по поводу такого взаимодействия, из которых только 25 % ожидали от волонтерской работы возможности познакомиться с новыми людьми, расширить круг общения.

3) Наименьшую удовлетворенность у респондентов нашего исследования вызвали такие аспекты, как «эффективность использования личного и профессионального опыта...» (3,55 баллов) и «эффективность использования вашего времени» (3,58 баллов). Соотнося полученные результаты с результатами предыдущих исследований [7, 8, 11], необходимо отметить, что респондентов совершенно не пугала возможность постановки им

«непосильных задач», и они совершенно не боялись, что волонтерская деятельность окажется «скучной, неинтересной работой» (4,2 % от общего числа опрошенных). Анализируя полученные данные можно сделать вывод, что российские волонтеры Олимпийских и Паралимпийских Игр 2014 г. были готовы к решению более сложных, в различных аспектах сложности, задач, чем те, с которыми они реально столкнулись в своей волонтерской работе. Отчасти это обусловлено самой спецификой волонтерской работы на столь масштабных событийных мероприятиях, как Олимпийские Игры, где требуемый уровень профессионализма для выполнения той или иной волонтерской функции мало или вообще не соотносится с той профессиональной специализацией респондента, которой тот обладает за рамками данного мероприятия. Часто человеку, достигшему в своей профессии каких-либо значимых карьерных результатов, приходилось выполнять волонтерскую работу, в принципе несвязанную с его профессиональными достижениями. Однако тот факт, что, несмотря на конфликт профессиональной идентичности респондентов с необходимостью выполнения ими работы, в которой у них отсутствует какой-либо опыт, средние показатели удовлетворенности по означенным выше аспектам находятся в позитивной части шкалы.

4) Гендерные различия в удовлетворенности аспектами волонтерской работой проявились в таких областях, как «обеспечение замен», которым волонтеры мужчины удовлетворены больше волонтеров женщин (4,14 балла и 3,62 балла) $t=2,557$ при $p=0,011$. Означенный выше аспект «эффективность использования времени» также значительно различается у мужчин (3,9 баллов) и женщин (3,4 балла) $t=2,636$ при $p=0,009$. Качество, доступность и эффективность медицинского обеспечения волонтерской деятельности так же вызывает большую удовлетворенность у мужчин (4,4 балла), чем у женщин (3,42 балла) $t=2,378$ при $p=0,018$. По остальным аспектам организации волонтерской работы статистически значимых различий в удовлетворенности мужчин-волонтеров и женщин-волонтеров не выявлено, из чего можно сделать вывод, что удовлетворенность этими аспектами волонтерской деятельности у них совпадает.

5) Возрастные различия в удовлетворенности аспектами волонтерской работой были выявлены в следующих группах. Для групп 18-25 лет и 26-35 лет значимым оказалось различие в удовлетворенности «возможностью реализовать себя в волонтерской работе» – 18-25 летние волонтеры удовлетворены ей значительно больше (4,12 баллов), чем их более взрослые коллеги – (2,76 баллов) $t=4,494$ при $p=0,00$. Также большую удовлетворенность у молодых волонтеров вызывает «эффективность использования личного времени» (3,73 баллов) $t=2,363$ при $p=0,019$ и «эффективность использования профессионального опыта» (3,75 баллов) $t=2,908$ при $p=0,004$. Эти различия можно объяснить тем, что волонтеры возрастного диапазона 26-35 лет – это в своем большинстве уже сложившиеся профессионалы и поэтому отношение к своему профессиональному опыту, своему времени и самореализации у них несколько иное. Можно предположить, что представления о себе как о профессионале в какой-либо сфере, вступали в конфликт как с тем фактом, что этот параметр был не учтен при распределении волонтеров по функциям как незначимый для волонтерской работы, так и с самой спецификой волонтерской деятельности. Для групп 26-35 и 36-45 лет значительно различалась удовлетворенность от «взаимодействия с руководителями (team-лидеры, руководители функций)» $t=2,746$ при $p=0,012$. Представители более зрелой группы были менее удовлетворены (2,86 баллов) этим аспектом. Возможно, это связано с тем, что руководителями волонтеров часто выступали молодые люди с опытом руководства временными коллективами несравнимым с подобным опытом волонтеров 36-45 лет. Более того, необходимость выполнять поручения и отчитываться перед team-лидерами, которые по возрасту соответствуют их детям, безусловно, породила определенный внутренний конфликт самооценки с реальностью.

Более наглядно степень удовлетворенности различными аспектами волонтерской деятельности у волонтеров разных возрастных групп представлена в таблице:

Возрастные различия в средних значениях удовлетворенности различными аспектами организации волонтерской деятельности

	Возраст				
	18-25 лет	26-35 лет	36-45 лет	46 и ст.	Итого
	Х ср.	Х ср.	Х ср.	Х ср.	Х ср.
Соответствие выполняемой функции Вашим интересам и ожиданиям	3,81	3,47	3,71	2,69	3,73
Возможность реализовать себя в волонтерской деятельности	4,12	2,76	2,86	3,08	3,93
Содержание волонтерской деятельности	3,98	3,65	3,71	3,15	3,90
Режим (график) работы	4,03	4,29	4,29	3,23	4,01
Эффективность использования Вашего времени	3,73	2,94	3,00	2,38	3,58
Эффективность использования Вашего личного и профессионального опыта, имеющегося опыта волонтерской работы	3,75	2,76	2,57	2,00	3,55
Эффективность распределения волонтеров по объектам работы	3,80	3,71	3,00	2,77	3,71
Обеспечение замен	3,83	4,06	2,57	3,46	3,79
Обеспечение необходимой одеждой, инвентарем и другими принадлежностями	4,61	4,29	4,86	4,77	4,60
Организация питания	4,24	4,06	4,86	4,23	4,24
Транспортная логистика	4,02	3,41	4,86	4,23	4,02
Условия проживания	3,91	3,47	4,29	2,92	3,84
Медицинское обслуживание	3,78	2,88	2,86	2,69	3,63
Обучение, подготовка к работе	4,04	4,00	3,71	4,15	4,03
Условия работы	4,28	4,35	4,29	3,77	4,26
Условия отдыха	4,13	3,88	3,86	4,08	4,10
Взаимодействие с руководителями (team-лидеры, руководители функций и др.)	4,36	4,41	2,86	4,15	4,31
Взаимодействие с другими волонтерами и другими работниками	4,60	4,47	4,14	4,08	4,55

Подводя итог возрастным аспектам удовлетворенности, необходимо отметить выявленную тенденцию – чем старше волонтер, тем менее он удовлетворен различными аспектами волонтерской работы. Волонтеры «серебряного возраста» были неудовлетворены такими аспектами, как «соответствие функции интересам и ожиданиям» (2,69 баллов), «эффективность использования опыта» (2,00 баллов), «эффективность использования времени» (2,37 баллов), «эффективность распределения по объектам работы» (2,77 баллов), «условия проживания» (2,92 балла) и «медицинское обслуживание» (2,69 баллов). Эта тенденция объясняется как возрастными особенностями респондентов, так и, возможно, не реалистичными ожиданиями, связанными с самой волонтерской работой у «серебряных волонтеров». Собственно этот вывод подтверждается и результатами предыдущих исследований [7, 8, 11], в которых ведущей экспектацией лиц старше 45 лет, связанных с трудностями и барьерами волонтерской деятельности, является «плохая организация работы волонтеров».

6) Стаж волонтерской работы, как фактор, влияющий на удовлетворенность, проявился в статистически значимом различии между группой вообще не имеющей опыта волонтерской работы (менее 1 года) и группой волонтеров, чей стаж от 1 до 3 лет только в «соответствии выполняемой функции интересам и ожиданиям». Волонтеры, не имеющие опыта работы оказались более удовлетворены этим параметром (3,97 баллов), нежели их более опытные коллеги (3,39 баллов) $t=2,851$ при $p=0,005$. Различия по этому параметру сохраняются и в сравнении волонтеров, чей стаж менее 1 года с волонтерами, обладающими опытом работы от 3 до 5 лет – $t=2,992$ при $p=0,003$. В сравнении этих групп значимым оказывается так же

такой фактор удовлетворенности, как «эффективность распределения волонтеров по объектам работы» $t=3,011$ при $p=0,003$. Волонтеры с опытом до 5 лет мало удовлетворены этим аспектом (2,8 баллов). Подобное снижение удовлетворенности в зависимости от стажа волонтерской работы вышеназванными аспектами объясняется тем, что при распределении волонтеров по функциям и объектам работы такой параметр, как стаж (опыт) практически не учитывался. Это позволяло организаторам вносить коррективы в процесс обучения и организации работы волонтеров уже непосредственно на объекте, максимально адаптируя имеющиеся навыки волонтерской команды под текущие цели и задачи.

7) Уровень полученного образования как фактор, влияющий на степень удовлетворенности различными аспектами волонтерской деятельности, проявился в статистически значимых различиях по следующим аспектам. Волонтеры со средним образованием больше удовлетворены «обеспечением формой...» (4,88 балла) $t=3,4$ при $p=0,001$; «транспортной логистикой» (4,28 балла) $t=2,324$ при $p=0,023$; «условиями проживания» (4,05 балла) $t=2,917$ при $p=0,005$; «медицинским обслуживанием» (4,13 балла) $t=3,202$ при $p=0,002$; «условиями работы» (4,55 балла) $t=2,720$ при $p=0,008$, чем волонтеры, обучающиеся в среднеспециальных учебных заведениях.

Волонтеры с высшим или неоконченным высшим образованием, в отличие от волонтеров со средним образованием, менее удовлетворены «режимом (графиком) работы» $t=2,066$ при $p=0,04$; «обеспечением замен» $t=2,855$ при $p=0,005$; «обеспечением необходимой одеждой...» $t=2,145$ при $p=0,033$.

Наглядно степень удовлетворенности различными аспектами волонтерской работы в зависимости от уровня образования представлена в таблице:

Таблица 8

Различия по уровню образования в средних значениях удовлетворенности различными аспектами организации волонтерской деятельности (X ср.)

	Образование		
	среднее	средне-специальное	высшее/неоконченное высшее
Соответствие выполняемой функции Вашим интересам и ожиданиям	3,72	3,76	3,72
Возможность реализовать себя в волонтерской деятельности	4,05	4,27	3,84
Содержание волонтерской деятельности	4,15	4,03	3,82
Режим (график) работы	4,40	3,88	3,95
Эффективность использования Вашего времени	3,92	3,64	3,49
Эффективность использования Вашего личного и профессионального опыта, имеющегося опыта волонтерской работы	3,80	3,61	3,49
Эффективность распределения волонтеров по объектам работы	3,97	3,76	3,64
Обеспечение замен	4,35	4,09	3,60
Обеспечение необходимой одеждой, инвентарем и другими принадлежностями	4,88	4,24	4,61
Организация питания	4,40	4,00	4,25
Транспортная логистика	4,28	3,42	4,07
Условия проживания	4,05	2,76	4,00
Медицинское обслуживание	4,13	2,70	3,69
Обучение, подготовка к работе	4,30	3,67	4,04
Условия работы	4,55	4,03	4,24
Условия отдыха	4,42	4,03	4,04

Взаимодействие с руководителями (team-лидеры, руководители функций и др.)	4,52	4,79	4,16
Взаимодействие с другими волонтерами и другими работниками	4,68	4,61	4,51

Заключение. Подводя итоги анализу удовлетворенности от волонтерской деятельности у волонтеров Олимпийских и Паралимпийских Игр 2014 г., необходимо выделить некоторые особенности в учете факторов, влияющих на ее степень. Наиболее специфичными для российских волонтеров параметрами, вызывавшими наименьшую степень удовлетворенности, стали аспекты, связанные с ожиданием востребованности в волонтерской работе того профессионального опыта, который часто выступает основой самоидентификации человека в социуме. Однако специфика волонтерского участия в организации и проведении Олимпийских Игр 2014 г. сводила к минимуму необходимость специальной профессиональной подготовки. Задачи и функции, требующие такого рода подготовленности, возлагались на временный оплачиваемый персонал. Однако подобное разделение труда не избавляло волонтеров, особенно волонтеров старшей возрастной группы, от внутриличностного конфликта между представлениями о себе как о профессионале в какой-либо области и волонтерской работе, не требующей какой-либо специальной профессиональной подготовки. Также нельзя исключать тот факт, что общий уровень образования, профессионализма и отношения к труду в российском обществе значительно превышают минимальные требования к волонтерскому участию в организации и проведении столь масштабных событийных мероприятий, принятые в мировой практике. Полученные результаты данного исследования необходимо учитывать как в пропаганде волонтерского движения в современном гражданском обществе, так и в разработке инструментария для отбора и рекрутирования добровольцев.

Еще одной особенностью российского опыта волонтерства выступила высокая степень удовлетворенности взаимодействием, общением, личностными контактами волонтеров друг с другом. Не ориентированные изначально на получение социальной идентичности в волонтерской работе, российские добровольцы сумели не только адаптироваться во временной социальной среде, но и став ее частью, выступить субъектами нового, «волонтерского», мировоззрения, ценности которого распространятся на практику их жизнеосуществления уже за рамками Олимпийских Игр. Эта особенность, на наш взгляд, является важной частью олимпийского наследия Сочи 2014 г.

Примечания:

1. Азбука социального психолога-практика. Авторы Кондратьев М.Ю., Ильин В.А., ПЕР СЭ, Москва, 2007.
2. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. СПб: Издательство "Питер", 2000. 512 с., С. 62.
3. Макарова И.Н. Индивидуально-стилевые детерминанты психических репрезентаций масштабных международных событий // Гуманитарный вектор. 2012. № 1. С. 211-217.
4. Макарова И.Н. Технологии психологической подготовки спортсменов в вузе для олимпиады сочи-2014 // Известия Сочинского государственного университета. 2009. № 4. С. 70-78.
5. Макарова И.Н., Поступинская Е.В. Психические репрезентации Олимпиады-2014 в структуре образа мира // Вестник Сочинского государственного университета туризма и курортного дела. 2011. № 3. С. 209-214.
6. Романова Г.М., Банников С.А. Организация процесса подготовки кадров для сферы гостеприимства с помощью сетевого взаимодействия вузов в целях проведения крупных массовых мероприятий (на примере Олимпийских Игр 2014 года в г. Сочи) // Туризм: право и экономика. 2012. № 4. С. 13-17.
7. Романова Г.М., Макарова И.Н., Шашков А.В. Мотивационные аспекты организации волонтерской деятельности в условиях организации событийных мероприятий в туризме // Известия Сочинского государственного университета. 2013 № 4-1 (27) С. 149-158.
8. Романова Г.М., Макарова И.Н., Шашков А.В. Теоретико-методологические основы исследования ожиданий и мотивации волонтеров // Известия Сочинского государственного университета. 2012. № 3 (21). С. 151-161.

9. Романова Г.М., Пестерева Н.М. О некоторых проблемах кадрового обеспечения эксплуатации олимпийских объектов // Вестник Сочинского государственного университета туризма и курортного дела. 2009. № 3. С. 9-13.

10. Семенов М.Ю. Удовлетворение и удовлетворенность // Омский научный вестник (The Omsk scientific bulletin). 2000. Вып.13. С. 154-156.

11. Шашков А.В. Экспектации в отношении широкомасштабных социальных событий как предмет социально-психологического изучения // Олимпийский Сочи: Социум. Культура. Личность: Материалы 3-й Всерос. науч.-практ. конф., г. Сочи, 7–9 октября 2010 г. / Отв. ред. И.Н. Макарова, Е.В. Поступинская. Сочи: РИО СГУТиКД, 2010. С. 151-156.

UDC 37.06

Satisfaction of Volunteers of Olympic and Paralympic Games 2014 with Different Aspects of Volunteer Activity Arrangement

¹Galina M. Romanova

²Irina N. Makarova

³Alexander V. Shashkov

¹⁻³ Sochi State University, Russian Federation

354000, Sochi, Sovetskaya St., 26 a

¹ Doctor of Economic Sciences, Professor

E-mail: university@sutr.ru

² PhD, Assistant Professor

E-mail: in-makarova@yandex.ru

³ PhD, Assistant Professor

E-mail: kafpp32@yandex.ru

Abstract. The article considers theoretical and methodological foundations and results of applied research of satisfaction of volunteers of Olympic and Paralympic Games 2014 with different aspects of volunteer activity arrangement.

Keywords: satisfaction; organization aspects; expectations; newsworthy events; volunteer activity; Olympic Games 2014.