

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра менеджмента и маркетинга

ФОРМИРОВАНИЕ РЕПУТАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 422 группы экономического факультета
направления 38.03.02 «Менеджмент»
Анидаловой Екатерины Александровны

Научный руководитель
к.э.н., доцент

дата, подпись

Л.И. Дорофеева

Заведующий кафедрой
к.э.н., доцент

дата, подпись

Л.И. Дорофеева

Саратов 2025 год

ВВЕДЕНИЕ. Актуальность темы обуславливается тем, что в условиях жесткой конкуренции за финансовые ресурсы и растущего дефицита квалифицированных кадров в период, когда огромную роль начинает играть общественная значимость той или иной деятельности, неценовые факторы конкуренции выходят на первое место. Одним из наиболее важных таких факторов и является деловая репутация. АНО ФСО «Спортивный клуб «Протон» - ведущая спортивная организация региона, женская волейбольная команда суперлиги чемпионата России. В современных условиях содержание такой команды требует больших финансовых затрат. Большая часть средств для ее содержания выделяется из бюджета региона. Обосновать такие затраты перед налогоплательщиками в условиях крайне напряженного бюджета и существенных экономических трудностей становится невозможным и требуется разработать и реализовать комплекс мер по усилению социальной значимости организации с параллельным формированием ее нового образа, основанного на высокой репутации.

Цель: разработать проект комплекса мероприятий по формированию репутации АНО "Физкультурно-спортивная организация "Спортивный Клуб "Протон", которая бы в современных условиях позволила вывести её на новый, более высокий уровень.

Для достижения указанной цели необходимо решить следующие **задачи:**

1. проведя анализ источников информации по проблеме формирования репутации организации, дать четкое определение понятия репутации и её формирования, определить цели, факторы, уровни, этапы и методы формирования репутации, особенности этого процесса для автономных некоммерческих организаций;

2. провести анализ формирования репутации в АНО "Физкультурно-спортивная организация "Спортивный Клуб "Протон" с выявлением проблем и слабых сторон процесса;

3. разработать проект мероприятий по формированию репутации АНО "Физкультурно-спортивная организация "Спортивный Клуб "Протон" и провести оценку их социально-экономической эффективности.

Объект исследований и проектного воздействия - АНО ФСО «Спортивный клуб «Протон».

Предмет исследования и проектного воздействия – репутация указанной организации.

Научная новизна проекта заключается в том, что до настоящего момента не существовало примеров успешного решения поставленных задач для спортивных организаций такого масштаба в условиях невозможности привлечения существенных дополнительных средств.

Теоретической и методологической базой исследования явились труды зарубежных и российских исследователей по проблемам формирования репутации организации

Научность работы обусловлена применением научных методов анализа, системного подхода, классификации, наблюдения, количественные и графические методы обработки информации, описание и объяснение полученных результатов и т.д.

Практическая значимость работы заключается в возможности применения полученных результатов на практике как в целом, так и отдельных ее элементов, как в отношении конкретного объекта исследования, рассмотренного в работе, так и в отношении других аналогичных объектов. Процесс реализации данного проекта подтверждается справками о внедрении.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, 3 глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. В главе 1 «Теоретические основы формирования репутации организации» раскрываются понятие, цели, факторы, уровни, этапы и методы формирования репутации в

организации, особенности формирования репутации и управления ею в автономной некоммерческой организации.

В результате проведенного анализа теоретических источников по указанным вопросам были сделаны выводы:

1. Формирование репутации это многофакторный постоянно длящийся процесс воздействия на различные группы людей – объекты, с целью создания объективного положительного образа и получения с помощью него запланированной отдачи.

2. Говоря об объектах, на которых должна воздействовать репутация, необходимо выделить следующие уровни: клиенты, партнеры, коллектив организации, органы власти, общество.

3. Для формирования репутации необходимо выработать стратегию, которая включает в себя: определение цели, выбор объектов и их приоритетность, формулирование ценностей и выбор стиля общения, назначение ответственных за реализацию стратегии, выбор инструментов, определение показателей эффективности. Важным этапом является выбор репутационной стратегии, которая зависит от объекта, на который направлено оценочное мнение заинтересованных групп: руководство, команда, продукция/услуги, достижения, финансовые показатели.

4. В процессе реализации стратегии необходимо осуществлять мониторинг и защиту репутации.

5. Особенностью формирования стратегии автономных некоммерческих организаций является необходимость использования многостороннего и системного подхода к формированию взаимоотношений с различными целевыми и контактными группами, создание определенной социально значимой экосистемы, позволяющей участвовать в масштабных проектах ГЧП и КСО.

В главе 2 «Анализ формирования репутации в АНО "Физкультурно-спортивная организация "Спортивный клуб "Протон"»

рассмотрены общая характеристика деятельности, этапы, методы и проблемы формирования репутации АНО "ФСО "СК "Протон".

Проведенный анализ показал, что репутация, как внутри организации, так и внешняя имеет определенные проблемы, в большей или меньшей степени носящие как объективный, так и субъективный характер.

Наряду с имеющимися недостатками и проблемами, существуют и угрозы репутации, которые могут реализоваться с разной степенью вероятности. Среди наиболее вероятных можно выделить следующие:

1. Как было показано выше, репутация первого лица – главного тренера команды Ю. Маричева существенным образом положительно влияет на репутацию клуба в целом, как в глазах коллектива клуба, так и в глазах болельщиков и партнеров. Вместе с тем, сам Маричев был приглашен в клуб из другого региона, с ним ежегодно заключается новый контракт на год. Если ему будет предложен существенно лучший по условиям контракт другим клубом, существует большая вероятность его ухода из Протона, что неминуемо отразится на репутации клуба.

2. В условиях санкций и СВО существенно меняются приоритеты как власти, так и общества, и существенные траты бюджета на профессиональный спорт могут быть восприняты как несвоевременные и оказать негативное влияние на репутацию клуба и его учредителя.

3. Эти же условия меняют и приоритеты социальных программ спонсоров, в глазах которых помощь тем же семьям СВО имеют большие репутационные преимущества, чем поддержка дорогих спортивных клубов.

4. Попытка клубов в таких условиях сократить расходы на основные статьи – зарплаты спортсменам и участие в соревнованиях, приведет к еще большим внешним и внутренним репутационным потерям.

Последние угрозы носят эффект замкнутого круга, что еще больше затруднит решение указанных проблем в случае реализации этих угроз. Перед руководством и учредителем клуба стоит задача срочно предпринять необходимые шаги для ликвидации недостатков и угроз в вопросе репутации

Автономной Некоммерческой Организации "Физкультурно-Спортивная Организация "Спортивный Клуб "Протон".

Существующая структура АНО, миссия организации, стратегия развития Клуба в целом, маркетинговая стратегия не соответствуют современным вызовам и требуют изменения.

Поскольку деятельность АНО всегда носит общественный характер, предполагаемые изменения не могут ограничиваться деятельностью самого АНО, но должны охватывать в том числе среду в которой она действует.

В главе 3 «Направления совершенствования формирования репутации АНО "Физкультурно-спортивная организация "Спортивный клуб "Протон"» предложены основные направления и мероприятия по формированию репутации АНО "ФСО "СК "Протон", а также социально-экономическая эффективность предложенных мероприятий.

Предлагаемые проектом совершенствования формирования репутации АНО "ФСО "СК "Протон" изменения – это не просто набор мероприятий по повышению эффективности отдельных элементов деятельности организации, а коренное изменение, создание на базе АНО целой экосистемы развития волейбола в регионе, в первую очередь, путем кардинального повышения репутации организации за счет повышение её социальной направленности, расширения охвата и, в итоге, социальной значимости.

Основные мероприятия проекта предполагают:

1. Изменение названия с элитарного «клуб» на общественно значимое «спортивное общество», что сделает организацию более доступной и привлекательной для поддержки.

2. Изменение миссии организации, которая может быть сформулирована следующим образом: всестороннее развитие волейбола как яркого зрелища и массового спорта в Саратовской области, обеспечение возможности роста спортивного мастерства и достижений жителей региона всех возрастов и профессий.

3. Изменение структуры организации с включением в нее дополнительных элементов и направлений. Ключевым звеном структуры является спортивная школа интернатного типа, которая свяжет детский и профессиональный спорт, обеспечит карьерный рост и заинтересует молодых игроков. Объединение профессиональных команд разных уровней и различных направлений волейбола в одно общество даст синергетический эффект, упрощая ротацию игроков и работу с грантами, снижая затраты и повышая престиж. В долгосрочной перспективе проект имеет шанс стать мультимедийным спортивным обществом.

4. Проект предполагает сотрудничество с образовательными учреждениями, что позволит молодым спортсменам получать образование и улучшить квалификацию тренеров спортшкол. Это также создаст альтернативные карьерные возможности для тех, кто не достиг профессионального уровня.

5. Для повышения статуса создается Попечительский совет с представителями власти и спонсоров, что усилит контроль и поддержку.

Оценка возможных рисков при реализации проекта проводилась экспертной группой, включающей представителей министерства спорта региона, федерации волейбола и АНО «ФСО СК «Протон». Объективные и субъективные, внешние и внутренние риски были рассмотрены на совместном совещании. В работе выработаны и предложены методы их минимизации.

Для более эффективной реализации разработанной стратегии был предложен ряд маркетинговых мероприятий. Нужно создать новый логотип и элементы бренда, а также единый дизайн формы для команд и новую атрибутику для фанатов. Необходимо разработать рекламный буклет и видеоролик для презентации проекта. После сезона 2024-2025 годов должна пройти пресс-конференция клуба и федерации волейбола о глобальном проекте «Протон». Затем в Саратове организуется волейбольный форум с участниками из правительства, спонсоров, тренеров, менеджеров и СМИ.

Основные спикеры объясняют преимущества проекта и поддержат его. Также нужно разместить информацию о форуме в СМИ и интернете и подготовить буклет о наборе в школу-интернат «Протон». Важным шагом является обновление сайта и соцсетей АНО для широкой информации о деятельности и событиях.

Социально-экономическая эффективность проекта позволяет рассчитывать на его успешное внедрение и устойчивое развитие в дальнейшей перспективе.

В **заключении** бакалаврской работы содержатся основные выводы и рекомендации по теме исследования.

Происходящие в стране и обществе изменения не могут не отразиться на деятельности организаций. В сложных внешнеполитических и внутренних социально-экономических условиях увеличивается значение и роль социального фактора. Учитывая, что именно общественная значимость является определяющей в деятельности такой формы организаций как автономные некоммерческие организации, изменение подхода к менеджменту таких организаций становится крайне актуальным вопросом.

Выбор АНО "Физкультурно-Спортивная Организация "Спортивный Клуб "Протон" в качестве объекта исследования обусловлен широкой известностью организации в регионе, её длительной историей и, как показано в данном исследовании, наличием системных проблем и рисков в вопросах репутации и деятельности АНО в целом.

В ходе работы над темой, задачи, поставленные перед автором работы решены следующим образом:

1. Проведенный анализ источников информации по проблеме показал, что формирование репутации это многофакторный постоянно длящийся процесс воздействия на различные группы людей – объекты (клиенты, партнеры, коллектив организации, органы власти, общество), с целью создания объективного положительного образа и получения с помощью него запланированной отдачи, включающий в себя выработку

стратегии (цель, объекты и их приоритетность, ценностей), стиля общения, назначение ответственных за реализацию стратегии, выбор инструментов, определение показателей эффективности. При этом необходимо учесть особенности формирования стратегии автономных некоммерческих организаций - необходимость использования многостороннего системного подхода к формированию взаимоотношений с различными целевыми и контактными группами, создание определенной социально значимой экосистемы, позволяющей участвовать в масштабных проектах ГЧП и КСО.

2. Проведенный анализ формирования репутации АНО "Физкультурно-спортивная организация "Спортивный Клуб "Протон" показал, что интенсивно меняющиеся факторы внешней среды создают существенные угрозы репутации АНО и требуют срочных и значительных изменений в его деятельности, при этом существующая структура АНО, миссия организации, стратегия развития Клуба в целом, маркетинговая стратегия не соответствуют современным вызовам и требуют изменения.

3. В ходе работы над темой и в рамках поставленных задач разработан проект мероприятий по формированию репутации АНО "Физкультурно-спортивная организация "Спортивный Клуб "Протон", который предполагает за счет изменения миссии и стратегии АНО, коренного преобразования и развития структуры организации, а в итоге – создания целой экосистемы (спортивного общества), предполагающей повышение социальной направленности и охват населения, существенно повысит репутацию организации и обеспечит ее динамичное развитие. Проект получил поддержку всех заинтересованных сторон и принят по большинству пунктов к реализации.

Произведенный и представленный в работе анализ социально-экономической эффективности проекта показал высокие ожидаемые результаты от его внедрения.

Данная работа была представлена на уровне руководства региона, была им положительно оценена и в значительной степени легла в основу более масштабного проекта, реализация которого начата:

1. К моменту подготовки данной работы к защите получено согласие руководства АНО "Физкультурно-Спортивная Организация "Спортивный Клуб "Протон", Правительства области и Губернатора на реализацию данного проекта;

2. Проведены организационные и юридические мероприятия по фактическому слиянию федерации и АНО, синхронизированы структуры управления АНО и федерации, Ю.Маричев стал руководителем федерации, а руководители структурных подразделений АНО возглавили подразделения федерации;

3. Проведены предварительные экономические расчеты, из бюджета региона выделены средства и начаты работы по подготовке спортивно-гостиничного комплекса «Кристалл» к началу деятельности школы-интерната;

4. Получено согласие профессионального волейбольного клуба «Энергетик» на включение его в состав АНО "Физкультурно-Спортивная Организация "Спортивный Клуб "Протон";

5. Проведены первые переговоры с главным спонсором клуба по вопросу реализации проекта;

6. Разработаны варианты нового логотипа, единой формы и элементы брендинга оборудования и атрибутики.