

Самарская региональная общественная организация инвалидов – больных  
рассеянным склерозом  
Центр гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика»  
Министерство экономического развития Российской Федерации

**Профессиональный модуль образовательной программы  
«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ»**

**Самара, 2016**

Программа предназначена для использования образовательными организациями, реализующими программы высшего профессионального образования по направлениям подготовки «Социальные науки» и «Экономика и управление», для формирования у обучающихся дополнительной профессиональной компетенции.

Организация-разработчик: Общество с ограниченной ответственностью «Центр гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика»

Программа разработана по заказу Самарской региональной общественной организации инвалидов – больных рассеянным склерозом, на средства предоставленные в виде субсидии Министерством экономического развития Российской Федерации

© Самарская региональная общественная организация инвалидов – больных рассеянным склерозом

© Центр гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика»

© Министерство экономического развития Российской Федерации

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт профессионального модуля	4
2. Структура и содержание профессионального модуля	7
3. Условия реализации программы профессионального модуля	12
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	14
Приложение 1. Образцы оценочных средств	17

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ»**

## **1.1. Область применения программы**

Профессиональный модуль предназначен для профессиональной подготовки по направлениям «Социальные науки» и «Экономика и управление». Программа профессионального модуля «Организация работы добровольцев» используется в части получения следующих результатов:

- ПК 1** Планирует работу добровольцев в соответствии с целями организации
- ПК 2** Осуществляет сопровождение деятельности добровольцев

Обучающийся по программам бакалавриата или магистратуры «Социальная работа», «Организация работы с молодежью» (направление «Социальные науки»), по программам бакалавриата или магистратуры «Менеджмент», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление» (направление «Экономика и управление») может выбрать данный модуль для построения своей индивидуальной образовательной программы.

Программа профессионального модуля также может быть использована автономно для повышения квалификации менеджеров, работающих в некоммерческом и коммерческом секторах экономики в организациях с различной численностью сотрудников и организующих либо панирующих организацию работы с добровольцами как привлеченными, так и из числа сотрудников организации.

## **1.2. Требования к промежуточным результатам освоения модуля**

С целью формирования перечисленных результатов обучающийся в ходе освоения программы модуля должен:

иметь практический опыт:

- составление и обоснование модели добровольческой службы в НКО,
- проведение собеседования с добровольцем;

уметь:

- аргументировать участие в добровольческой деятельности,
- аргументировать собственную позицию относительно необходимости регламентации деятельности добровольцев в организации,
- составлять перечень добровольческие вакансии в соответствии с содержанием работы,
- составлять профиль добровольческой вакансии,
- проводить оценку рисков добровольческой вакансии
- составлять алгоритм работы с добровольцами по имеющемуся описанию деятельности организации,

- планировать алгоритм работы с добровольцами, исходя из цели работы организации в заданных условиях,
- относить мотив занятия добровольческой деятельности к соответствующей группе,
- планировать мотивирующий монолог с целью привлечения представителей заданной целевой группы к участию в добровольческой деятельности,
- планировать специальные мероприятия для поддержания мотивации добровольцев,
- планировать мероприятия для поощрения добровольцев,
- планировать содержание вводного собеседования с кандидатом в добровольцы
- задавать вопросы определенного типа в соответствии с содержанием разговора и коммуникативной ситуацией,
- выбирать технику активного слушания в соответствии с содержанием разговора и коммуникативной ситуацией,
- планировать содержание текущего собеседования с добровольцем,
- аргументировать решение о продолжении сотрудничества с добровольцем;

знать:

- понятия «доброволец», «волонтер»,
- Всеобщая Декларация Добровольчества,
- значение добровольчества для общества и различных субъектов,
- риски в работе добровольцев и тех, кого они обслуживают,
- способы работы с добровольцами (обучение, тренинги, регулярная оценка, признание),
- препятствия доступа добровольцев к добровольческой деятельности,
- направления волонтерской работы за рубежом,
- типы волонтерской занятости за рубежом,
- институционализация добровольчества в современной России,
- институциональные элементы добровольчества,
- молодежное добровольчество в РФ: сферы активности, формы активности, вовлеченность,
- корпоративное волонтерство,
- мероприятия по планированию работы добровольцев,
- цели и способы набора добровольцев,
- цели и способы отбора добровольцев,
- цели и способы сопровождения добровольцев,
- цели и способы мониторинга работы добровольцев,
- цели и поощрения добровольцев,
- мотивация добровольцев,

- понятия «благотворительная деятельность», «добровольческая деятельность», «благополучатель»,
- право граждан и юридических лиц на осуществление благотворительной деятельности,
- формы благотворительной деятельности,
- цели благотворительной деятельности,
- условия осуществления добровольцем благотворительной деятельности,
- условия участия добровольца в благотворительной деятельности,
- договор с добровольцем, существенные условия договора с добровольцем,
- различия в характере трудовых отношений с работником и отношений гражданско-правового характера с добровольцем,
- виды добровольческих центров,
- структура профиля добровольца,
- алгоритм работы с добровольцами,
- структура мотивации добровольцев,
- правила произнесения мотивирующего монолога,
- способы поощрения добровольцев,
- основания для отказа от сотрудничества с кандидатом в добровольцы,
- права и обязанности добровольца и организации
- техники активного слушания и ситуации их применения,
- типы вопросов и ситуации их применения,
- основания для изменения порядка работы с добровольцем,
- основания для отказа от сотрудничества с добровольцем,
- гигиенические факторы (по Херцбергу) как возможные основания для изменения мотивации добровольца.

### ***1.3. Количество часов на освоение программы модуля:***

всего – 113 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 71 час;

самостоятельной работы обучающегося – 18 часов;

практики – 24 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Учебно-тематический план профессионального модуля

Наименования элементов ПМ	Всего часов	Обязательная аудиторная учебная нагрузка, часов		Практика, часов	Самостоятельная работа, часов
		всего	в т.ч. практические и лабо- раторные занятия		
<i>МДК 01 Добровольчество в со- временном мире</i>	18	14	7,5		3
Тема 1.1. Добровольчество в России и за рубежом	7	6	0,5		1
Тема 1.2. Основы организации деятельности добровольцев	5	4	4		1
Тема 1.3. Регулирование дея- тельности добровольцев в Рос- сийской Федерации	6	4	3		1
<i>МДК 02. Добровольчество в некоммерческом секторе</i>	31	24	23,5		7
Тема 2.1. Планирование добро- вольческой вакансии	4	4	3,5		0
Тема 2.2. Планирование алго- ритма работы с добровольца- ми»	8	6	6		2
Тема 2.3 Планирование под- держания мотивации добро- вольцев	6	6	6		0
Тема 2.4. Планирование моде- ли добровольческой службы в НКО	13	8	8		5

<i>МДК 03. Сопровождение деятельности добровольцев</i>	22	22	21		0
Тема 3.1. Вводное собеседование с кандидатом в добровольцы	4	4	4		0
Тема 3.2. Коммуникативные техники	6	6	6		0
Тема 3.3. Текущее собеседование координатора добровольческой службы с добровольцем	12	12	11		0
Стажировка в НКО				20	8
Практика в модельной ситуации				4	0
<b><i>Всего:</i></b>	<b><i>113</i></b>	<b><i>71</i></b>	<b><i>52</i></b>	<b><i>24</i></b>	<b><i>18</i></b>
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]

## 2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, практика, самостоятельная работа обучающихся, проекты	Объем часов	
<b>МДК 01 Добровольчество в современном мире</b>			
<b>Тема 1.1 Добровольчество в России и за рубежом</b>	<b>Содержание</b>		
	1.	Понятия «доброволец», «волонтер». Всеобщая Декларация Добровольчества.	0,5
	2.	Направления волонтерской работы за рубежом. Типы волонтерской занятости за рубежом.	1
	3.	Институционализация добровольчества в современной России. Институциональные элементы добровольчества. Молодежное добровольчество в РФ: сферы активности, формы активности, вовлеченность. Корпоративное волонтерство.	2
	<b>Лабораторные работы</b>		
	1.	Работа с текстом Всеобщей Декларации добровольчества по вопросам (значение добровольчества для общества и различных субъектов; риски в работе добровольцев и тех, кого они обслуживают; способы работы с добровольцами (обучение, тренинги, регулярная оценка, признание); препятствия доступа добровольцев к добровольческой деятельности)	1,5
	<b>Практические занятия</b>		
	1.	Аргументация участия в добровольческой деятельности. Взаимоэкспертиза выполнения задания для самостоятельной работы	1
	<b>Самостоятельная работа при изучении темы</b>		
	1.	Подготовка к выступлению по аргументации участия в добровольческой деятельности	1
<b>Тема 1.2. Основы организации деятельности добровольцев</b>	<b>Лабораторные работы</b>		
	1.	Обсуждение организации одного направления деятельности добровольцев (по вариантам)	2
	2.	Заполнение таблицы «Ресурсы организации для привлечения добровольцев» и обсуждение результатов	2
	<b>Самостоятельная работа при изучении темы</b> [если данного вида учебной работы в рамках изучения темы не предусмотрено, следует удалить все относящиеся к нему строки из таблицы]		
1.	Подготовка ответов на вопросы по направлениям организации деятельности добровольцев	1	
<b>Тема 1.3. Регулирование деятельности добровольцев в Российской Федерации</b>	<b>Содержание</b>		
	1.	Понятия «благотворительная деятельность», «добровольческая деятельность», «благополучатель». Право граждан и юридических лиц на осуществление благотворительной деятельности. Формы благотворительной деятельности. Цели благотворительной деятельности. Условия осуществления добровольцем благотворительной деятельности. Условия участия добровольца в благотворительной деятельности. Договор с добровольцем, существенные условия договора с добровольцем. Различия в характере трудовых отношений с работником и отношений гражданско-правового характера с добровольцем.	1
	<b>Практические занятия</b>		
	1.	Аргументирует собственной позиции относительно необходимости регламентации деятельности добровольцев в организации: работа в малых группах. Взаимоэкспертиза результатов выполнения работы.	3
<b>Самостоятельная работа при изучении темы</b>			

	1.	Ответы на вопросы с использованием нормативно-правовых актов в качестве источников информации.	1
<b>МДК 02 Добровольчество в некоммерческом секторе</b>			
<b>Тема 2.1. Планирование добровольческой вакансии</b>	<b>Содержание</b>		
	1.	Виды добровольческих центров. Примеры универсальных добровольческих центров. Примеры добровольческих служб НКО.	0,5
	<b>Практические занятия</b>		
	1.	Составление в малых группах перечня возможных добровольческих вакансий на основании информации о направлениях деятельности организации. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	1,5
	2.	Составление в малых группах профиля добровольческой вакансии. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	2
	3.	Оценка в малых группах рисков добровольческой вакансии. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	2
<b>Тема 2.2. Планирование алгоритма работы с добровольцами»</b>	<b>Практические занятия</b>		
	1.	Составление в малых группах алгоритма работы с добровольцами по имеющемуся описанию деятельности организации. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	2
	2.	Планирование в малых группах алгоритма работы с добровольцами, исходя из цели работы организации в заданных условиях. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	2
	<b>Самостоятельная работа при изучении темы</b>		
	1.	Извлечение информации из открытых источников о мероприятиях по работе с добровольцами в избранной НКО	2
<b>Тема 2.3. Планирование поддержания мотивации добровольцев</b>	<b>Практические занятия</b>		
	1.	Определение в малых группах возможных мотивов работы добровольцев. Отнесение мотивов добровольцев к группе мотивов. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	2
	2.	Планирование в малых группах мотивирующего монолога с целью привлечения представителей заданной целевой группы к участию в добровольческой деятельности. Произнесение монолога. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	
	3.	Планирование в малых группах специальных мероприятий для поддержания мотивации добровольцев,	...
	4.	Планирование в малых группах мероприятий для поощрения добровольцев.	
<b>Тема 2.4. Планирование модели добровольческой службы в НКО</b>	<b>Практические занятия</b>		
	1.	Составление в малых группах характеристики НКО. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	2
	2.	Составление в малых группах модели добровольческой службы НКО. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	6
	<b>Самостоятельная работа при изучении темы</b>		
	1.	Подготовка предложений для составления характеристики НКО	1
	2.	Составление модели добровольческой службы НКО (индивидуальная работа).	4
<b>МДК 03 Сопровождение деятельности добровольцев</b>			
<b>Тема 3.1. Вводное собеседование с кандидатом в добровольцы</b>	<b>Практические занятия</b>		
	1.	Планирование в малых группах и проведение в модельной ситуации вводного собеседования с кандидатом в добровольцы. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	4
<b>Тема 3.2. Коммуникативные техники</b>	<b>Практические занятия</b>		
	1.	Задавание в малых группах вопросов определенного типа в соответствии с содержанием разговора и коммуникативной ситуацией. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	3

	2.	Выбор в малых группах техник активного слушания в соответствии с содержанием разговора и коммуникативной ситуацией. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	3
	n.	[описание деятельности обучающихся]	
<b>Тема 3.3. Текущее собеседование координатора добровольческой службы с добровольцем</b>	<b>Содержание</b>		
	1.	Гигиенические факторы (по Херцбергу) как возможные основания для изменения мотивации добровольца	1
	<b>Практические занятия</b>		
	1.	Планирование в малых группах ситуаций, при которых работающему добровольцу необходимо отказать в продолжении сотрудничества; ситуаций, в которых работающему добровольцу необходимо предложить иные условия сотрудничества.	1
	2.	Проведение в модельной заданной ситуации собеседования координатора добровольческой службы с добровольцем. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	4
3.	Проведение в модельной произвольно избранной ситуации собеседования координатора добровольческой службы с добровольцем. Взаимоэкспертиза выполнения задания.	6	
	<b>Практика: виды работ</b>		28
	Стажировка в НКО. Наблюдение за работой сотрудников, чтение документов. Описание модели добровольческой службы НКО по заданному плану. Формулирование предложений по улучшению / развитию добровольческой службы НКО. Написание эссе с размышлениями по поводу собеседований сотрудников добровольческой службы НКО с добровольцами.		
	Составление модели добровольческой службы НКО в заданных условиях		
	Проведение собеседования с добровольцем в роли координатора добровольческой службы НКО в модельных условиях		2
<b>Всего:</b>			<b>113</b>

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

#### ***3.1. Требования к материально-техническому обеспечению***

Реализация программы модуля не предполагает наличия специализированного учебного кабинета при условии соответствия учебных кабинетов санитарным нормам, а его оборудования – изложенным ниже требованиям.

Оборудование учебного кабинета:

Доска для записи, компьютер / ноутбук, проекционное оборудование, доска для флип-чартов, возможность прикреплять к стене кабинета листы с помощью бумажного скотча.

Технические средства обучения:

нет

Требования к месту проведения практики:

НКО, имеющая в своей структуре добровольческую службу.

#### ***3.2. Информационное обеспечение обучения***

Основные источники

Методические материалы для профессионального модуля образовательной программы. – Самара, 2016. – На правах рукописи.

### ***3.3. Общие требования к организации образовательного процесса***

Организация образовательного процесса

Образовательный процесс организуется таким образом, чтобы обучающиеся имели возможность осваивать требуемые знания и умения в максимально активном режиме. Поэтому при формировании программы запланировано значительное количество практических и лабораторных работ.

Входные требования к обучающимся:  
отсутствуют.

### ***3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса***

Высшее образование, опыт проведения интерактивных занятий (семинаров, тренингов), для темы 3 – коммуникативных тренингов.

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

Образовательная организация, реализующая программу профессионального модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля демонстрируемых обучающимися знаний, умений и полученного ими опыта практической деятельности.

Текущий контроль проводится преподавателем на основе оценивания результатов практических работ и самостоятельной работы обучающихся.

Итоговый контроль проводится преподавателем после освоения обучающимися промежуточных результатов и прохождения практики на основе оценки модели добровольческой службы. По результатам итогового контроля формируется оценочное суждение о достижении образовательного результата профессионального модуля – профессиональной компетенции в формате: «сформирована \ частично сформирована \ не сформирована».

Порядок перевода оценочных баллов в оценочное суждение определяется в оценочных средствах.

Формы и методы текущего, промежуточного и итогового контроля, критерии оценивания доводятся до сведения обучающихся в начале обучения.

Для текущего и итогового контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС). ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов профессионального модуля.

Образцы оценочных средств представлены в Приложении 1 к программе.

Результат (освоенная профессиональная компетенция)	Показатели оценки результата	Формы и методы оценки
ПК 1. Планирует работу добровольцев	1.1. Задачи добровольческой службы соответствуют заданной цели организации работы добровольцев. 1.2. Профиль добровольца / добровольцев соответствует цели организации работы добровольцев. 1.3. Организационная структура добровольческой службы соответствует задачам. 1.4. Описанная процедура взаимодействия добровольцев и организаторов добровольческой службы соответствует цели организации работы с добровольцами, условиям благополучателей и ситуации в организации. 1.5. Описанная процедура взаимодействия добровольцев и целевой аудитории соответствует цели организации работы с добровольцами, условиям благополучателей и ситуации в организации. 1.6. Описанная процедура сопровождения работы добровольцев с целевой аудиторией силами организаторов обеспечивает получение обратной связи от целевой аудитории и добровольцев. 1.7. Описанная процедура мониторинга обеспечивает проведение текущего контроля и принятия решений по итогам текущего контроля. 1.8. Описанные специальные мероприятия для добровольцев обеспечивают сохранение мотивации добровольцев. 1.9. Описанный способ рекрутинга добровольцев обеспечивает набор добровольцев в соответствии с целью привлечения добровольцев.	Экспертная оценка модели добровольческой службы
ПК 2. Осуществляет сопровождение деятельности	2.1. Принимает обоснованное решение по итогам текущего контроля. 2.2. Разъяснены цели проведения собеседования.	Экспертная оценка решения по итогам текущего контроля Экспертная оценка результа-

добровольцев	<p>2.3. Выявлены мотивы собеседника.</p> <p>2.4. Дана обратная связь по полученной информации.</p> <p>2.5. Даны адекватные ситуации предложения / разъяснения относительно дальнейших действий.</p> <p>2.6. Приемы активного слушания / типы вопросов соответствуют ситуации.</p> <p>2.7. Выбор речевых средств соответствует ситуации.</p>	<p>тов наблюдения за проведением собеседования с кандидатом в добровольцы при рекрутинге \ добровольцем в рамках мониторинга</p>
--------------	---	--

## Образцы оценочных средств

*Оценочное средство №1 для проведения оценки ПК 1 «Планирует работу добровольцев»*

### *Задание*

Прочитайте описание ситуации в НКО «Наши права». Вам необходимо создать модель добровольческой службы для достижения поставленной цели в предложенных условиях. Впоследствии описанная модель станет частью проектной заявки для получения гранта.

Модель добровольческой службы

### *Описание ситуации*

НКО «Наши права» – региональная некоммерческая организация, зарегистрирована и действует в столице субъекта федерации и занимается защитой прав потребителей жилищно-коммунальных услуг. Общая цель организации – обеспечение реализации прав граждан региона на получение жилищно-коммунальных услуг на справедливых условиях.

Организация учреждена двумя энтузиастами – Иван С. и Людмила Н. – и существует 2 года. Учредители собрали группу активистов из 3-х человек и занимаются консультированием граждан и товариществ собственников жилья по вопросам, касающимся потребления услуг ЖКХ. Все пятеро активистов совмещают свою активность в организации с основной работой.

### Характеристика активности НКО

Организация имеет сайт, на котором размещены тексты нормативно-правовых актов, на сайте поставлена бесплатная программа (чат), позволяющая отвечать через чат на вопросы в режиме онлайн, если кто-то из консультантов (учредители и активисты) дежурит в чате, и получать вопросы в режиме оффлайн, ответы на которые потом отправляются на электронную почту к обратившемуся. Онлайн дежурства регулярны, но непродолжительны (будние дни с 8 до 9, с 18 до 19, каждая вторая и четвертая суббота месяца с 10 до 17), т.к. учредители и активисты НКО имеют основное место работы и не могут уделять большое количество времени консультациям.

Кроме этого, НКО «Наши права» 1 раз в квартал устраивает открытую приемную в помещении крупного торгового центра. На первом этаже после согласования с администрацией центра устанавливается стол и стулья, информационный стенд. За столом сидит консультант (иногда один, иногда два). Посетители центра подходят к консультанту и задают вопросы по теме ЖКХ. Для проведения открытых консультаций выбираются воскресенья. Консультанты работают с 10 до 20. Обычно за день работы открытой приемной обращаются за консультацией 60-100 человек. Место в торговом центре предоставляется бесплатно. Администрация торгового центра считает, что такие открытые приемные – неплохой способ привлечения внимания покупателей, поэтому разрешает разместить бесплатные объявления о времени проведения открытой приемной в помещении центра за 2 недели до про-

ведения мероприятия.

Анализ активности НКО показывает, что охват аудитории низкий. Во-первых, пенсионеры, которые имеют много вопросов, в массе своей не пользуются интернетом. Во-вторых, время работы онлайн чата таково, что пользователи интернета сразу при возникновении проблемы не могут получить консультацию, приходится ждать ответа на электронную почту, иногда в течение 24 часов. В-третьих, обратиться в открытую приемную (то есть очно) могут только жители регионального центра, а остальные жители региона фактически не имеют доступа к консультациям. В-четвертых, выборочный опрос людей на улицах столицы региона показал, что основная часть из них не знает своих прав и, соответственно, не имеет возможности сделать вывод о том, нарушены их права или нет, а значит, не занимается восстановлением нарушенных прав.

#### Характеристика активистов

Учредитель Иван С. работает руководителем одного из ТСЖ в региональном центре. Он понимает, как организовано жилищно-коммунальное обслуживание населения, разбирается в законах, умеет говорить с людьми на понятном языке. Консультирует граждан на открытой приемной и в чате.

Учредитель Людмила Н. профессиональный педагог, работает в школе, является членом правления ТСЖ в доме, в котором проживает. В технических вопросах обслуживания домов не ориентируется, но хорошо освоила правовые вопросы, консультирует граждан на открытой приемной и в чате.

Оба учредителя принимают совместные решения по вопросам управления организацией. По наиболее значимым вопросам проводят обсуждение с активистами. Оперативным управлением занимается Иван С.

Активисты Елена М., Юрий А. и Ирина К. – служащие, имеют высшее образование, не юристы. Консультирует граждан преимущественно в чате, иногда на открытой приемной. Без труда отвечают на типовые вопросы. В случае возникновения затруднений консультируются с Иваном С. В основном занимаются организационными вопросами работы открытой приемной.

#### Планируемое изменение активности

Учитывая общую цель организации, учредители после совещания с активистами решили расширить свою активность. Они составили стратегический план на

5 лет, в результате реализации которого будут изменены механизмы консультирования таким образом, чтобы жители региона (не только из регионального центра, но и из глубинки) могли получать консультации в рабочее время. Было решено, что сначала нужно провести подготовительные мероприятия, чтобы обеспечить активность населения. Поэтому в ближайшее время планируется организовать просвещение граждан по вопросам получения услуг ЖКХ через проведение обучающих выездных мероприятий в населенных пунктах региона. На это время НКО «Наши права» планирует сохранить открытую приемную и консультирование в чате в прежнем режиме.

Организация планирует подать проектную заявку, чтобы получить средства на реализацию ближайших планов. В проектной заявке необходимо описать механизм работы по проекту. В целом механизм состоит в следующем:

1. Бесплатные консультации в чате и открытые приемные – в текущем режиме.

2. Просвещение граждан планируется организовать через выездные мероприятия в муниципалитетах региона. Мероприятия будут проводиться в помещении домов культуры или центров социального обслуживания. Планируется подготовить 5-10 лекторов-добровольцев. Все организационные мероприятия – организация выезда лекторов, подбор помещения, сбор слушателей – планируют проводить силами добровольцев. Финансирование будет запрашиваться на мероприятия по рекрутингу и обучению добровольцев в муниципалитетах в части оплаты проезда рекрутеров и в части разработки обучающих программ, а также на мероприятия по обучению лекторов-добровольцев в части оплаты труда разработчиков программы обучения.

Предполагается, что финансирование будет получено с января следующего года. Календарный план составляется таким образом, чтобы все материалы для работы лекторов (программы, материалы для лекций, презентации) были подготовлены к концу января. Выездные мероприятия планируется начать с апреля.

Черновик календарного плана (фрагмент проектной заявки)

мероприятие	сроки	результаты
Работа бесплатного интернет-чата по вопросам	январь-декабрь	?? часов консультаций в режиме онлайн. Даны ответы на все вопросы, полученные в

ЖКХ		режиме оффлайн (для указавших адрес электронной почты).
Работа открытой приемной по вопросам ЖКХ	январь-декабрь	Проведены 4 открытые приемные по вопросам ЖКХ в региональном центре. В работе открытой приемной приняли участие не менее 200 человек.
Подготовка программ и дидактических материалов для просвещения граждан	январь	Подготовлены программы для просвещения граждан по вопросам реализации прав в сфере ЖКХ и дидактические материалы к ним: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) «Квитанции об оплате услуг ЖКХ и коммунальных услуг. Способы подачи информации о текущих коммунальных расходах»,</li> <li>2) «Отключения: когда, как, за что, на какой срок?»,</li> <li>3) «Кому нужно ТСЖ?»</li> <li>4) «Садово-дачные товарищества – потребители коммунальных услуг»</li> </ol>
Обучение добровольцев	???	???
Выездные мероприятия по программе «Квитанции об оплате услуг ЖКХ и коммунальных услуг. Способы подачи информации о текущих коммунальных расходах»	апрель-май, сентябрь-ноябрь	Проведены не менее 30 мероприятий по просвещению граждан не менее чем в 23 муниципалитетах региона; в мероприятиях приняли участие не менее 450 человек.
Выездные мероприятия по программе «Отключения: когда, как, за что, на какой срок?»	апрель-май, сентябрь-ноябрь	Проведены не менее 30 мероприятий по просвещению граждан не менее чем в 23 муниципалитетах региона; в мероприятиях приняли участие не менее 450 человек.

Выездные мероприятия по программе «Кому нужно ТСЖ?»	апрель-май, сентябрь-ноябрь	Проведены не менее 30 мероприятий по просвещению граждан не менее чем в 23 муниципалитетах региона; в мероприятиях приняли участие не менее 450 человек.
Выездные мероприятия по программе «Садовые товарищества – потребители коммунальных услуг»	июнь-август	Проведены не менее 18 мероприятий по просвещению граждан; в мероприятиях приняли участие не менее 270 человек.

*Инструмент проверки*

критерий оценивания	да	частично	нет
в качества задач указано обеспечение работы добровольцев-организаторов и добровольцев-лекторов	3	1	0
организационная структура добровольческой службы описывает функционал организаторов добровольческой службы	3	1	0
организационная структура добровольческой службы описывает функционал добровольцев	3	1	0
организационная структура добровольческой службы описывает процедуры взаимодействия всех участников	3	1	0
организационная структура добровольческой службы описывает процедуры сопровождения работы добровольцев с целевой аудиторией силами организаторов	3	1	0
организационная структура добровольческой службы описывает процедуры мониторинга	3	1	0
организационная структура добровольческой службы обеспечивает выполнение гигиенических	3	1	0

для добровольцев-организаторов			
организационная структура добровольческой службы обеспечивает выполнение гигиенических требований в профиле добровольца-организатора адекватны вакансии	3	1	0
требования в профиле добровольца-лектора адекватны вакансии	3	1	0
требования в профиле добровольца-лектора адекватны вакансии	3	1	0
способ набора добровольцев целевой, обоснование выбора целевой группы дано через отсылки к профилю и условиям работы	3	1	0
мероприятия по рекрутингу добровольцев обеспечивают рекрутинг добровольцев-организаторов	3	1	0
мероприятия по рекрутингу добровольцев обеспечивают рекрутинг добровольцев-лекторов	3	1	0
мероприятия по обучению добровольцев-организаторов обеспечивают восполнение дефицитов в соответствии с профилем	3	1	0
мероприятия по обучению добровольцев-лекторов обеспечивают восполнение дефицитов в соответствии с профилем	3	1	0
специальные мероприятия для обеспечения мотивации добровольцев обеспечивают получение обратной связи от добровольцев	3	1	0
специальные мероприятия для обеспечения мотивации добровольцев обеспечивают работу с мотивационными факторами	3	1	0
Максимально			51

*Компетенция считается сформированной при получении не менее 47 баллов, частично сформированной – при получении 30-46 баллов.*

*Оценочное средство №2 для проведения оценки ПК 2 «Осуществляет сопровождение деятельности добровольцев»*

*Задание*

Вы координатор группы добровольцев, работающих в клубе добровольцев при региональном университете.

Вам необходимо провести собеседование с добровольцем, который работает по программе «Помощь пенсионерам» в течение одного месяца. По итогам собеседования вам нужно принять решение о том, продолжать ли работу с добровольцем или нет, сделать конкретные предложения добровольцу. Решение о продолжении работы с добровольцем вам необходимо принять на основании информации о работе добровольца и по итогам собеседования с добровольцем.

Во время разговора необходимо использовать все обязательные структурные элементы собеседования, использовать адекватные приемы активного слушания.

Ознакомьтесь со справкой о работе клуба добровольцев при региональном университете и с документами, в которых зафиксированы данные о работе добровольца.

При подготовке к собеседованию вы можете использовать справочные материалы.

*Информационные материалы для выполнения задания*

*Справка о работе клуба добровольцев при региональном университете*

Клуб добровольцев при региональном университете существует пять лет. Все добровольцы, работающие в клубе, – студенты университета. Клуб реализует несколько программ, рассчитанных на разные целевые аудитории:

Программа «Счастливое детство» - работа с семьями, где есть дети-инвалиды. Добровольцы готовят и проводят мероприятия с детьми, работают помощниками в кружках, которые посещают дети.

Программа «Безопасная дорога» - работа с населением по разъяснению правил поведения водителей и пешеходов на дорогах. Добровольцы готовят и проводят массовые мероприятия для взрослых и детей, а также проводят обучающие мероприятия для младших и старших школьников.

Программа «Чистый город» - работа по очистке городских парков и улиц, природных территорий (леса, берега рек) от мусора, оставленного людьми, а также подготовка и проведение акций для населения, разъясняющих правила экологичного поведения на природе и в городе.

Программа «Помощь пенсионерам» - консультирование и сопровождение пенсионеров при получении социальных услуг. Добровольцы ищут пенсионеров, которым нужна помощь, встречаются с пенсионерами в помещении клуба или у пенсионеров на дому, дают объяснения о том, какие социальные услуги пенсионеры могут получить, при необходимости заполняют бланки и проверяют комплектность документов.

*Карточка добровольца (заполнена при вступлении в клуб)*

#### АНКЕТА ДОБРОВОЛЬЦА

Личные сведения<sup>1</sup>

фамилия *Антонов*

имя *Андрей*

отчество *Владимирович*

Контактная информация

Телефон *8(123)456789*

адрес электронной почты *1@1.ru*

наличие личной страницы в социальных сетях *нет*

Форма обучения (выберите нужный вариант)

*очная*

заочная

Факультет *социальная работа*

Увлечения, интересы, хобби

*фитнес, музыка*

Какое количество часов в неделю вы готовы посвящать работе добровольца? *10*

---

<sup>1</sup> Личные сведения меняются в зависимости от пола собеседника.

<p>Какую помощь вы могли бы оказать? (выберите подходящий вариант или варианты)</p>	<p>подготовка мероприятий для семей с детьми-инвалидами</p> <p>участие в мероприятиях для семей с детьми-инвалидами</p> <p>помощник ребенка-инвалида на занятиях в кружке</p> <p>подготовка массовых мероприятий для популяризации правил безопасного поведения на дорогах</p> <p>участие в мероприятиях для популяризации правил безопасного поведения на дорогах</p> <p>проведение обучающих игр для младших школьников о безопасном поведении на дорогах</p> <p>проведение обучающих мероприятий для старших школьников о безопасном поведении на дорогах</p> <p>очистка от мусора территорий населенных пунктов</p> <p><b><i>очистка от мусора природных объектов</i></b></p> <p><b><i>подготовка акций для населения, разъясняющих правила экологичного поведения на природе и в городе</i></b></p> <p><b><i>консультирование пенсионеров при получении социальных услуг</i></b></p> <p><b><i>подготовка для пенсионеров документов для получения социальных услуг</i></b></p>
---	---

*Заметки руководителя клуба по итогам собеседования  
с кандидатом в добровольцы Антоновым Андреем*

О наборе добровольцев узнал из сайта университета. В прошлом опыта добровольческой деятельности не имеет.

Ожидания: знакомство с пенсионерами в поликлиниках или магазинах, расклейка объявлений, работа в приемной.

Выбрал работу с пенсионерами, т.к. считает ее интересной, у него бабушки и дедушка, с которыми хорошие отношения, считает, что умеет общаться с пожилыми, «чувствовать» их. Представление о пенсионерах основано на образе родственников (бабушка, дедушка) и их друзей. Семья интеллигентная, бабушка и дедушка пожилые.

Уверен, что его помощь будет востребована и принята с благодарностью.

Считает, что работа нужна для профессионального роста.

Выразил готовность выполнять обязанности, вопросов по правам и обязанностям не задавал. Режим работы и правила группы выполнять согласен.

Не возражаю против приема в клуб. Рекомендую в программу «Помощь пенсионерам».

*Заметки координатора программы «Помощь пенсионерам»*

*по итогам собеседования с кандидатом в добровольцы Антоновым Андреем*

Сомнений и тревог не демонстрирует. С правилами группы согласен. Готов работать в понедельник с 15 до 17, в среду с 16 до 20, в субботу с 14 до 17.

Зачислен в группу обучения.

*График работы приемной для пенсионеров*

	пн.	вт.	ср.	чт.	пт.	сб.
13:00-14:00	Иванова Сергеева	Сергеева Шацких	Сергеева Яковлева	Иванова Сергеева	Веселых Сергеева	Антонов Яковлева
14:00-15:00	Иванова Сергеева	Сергеева Шацких	Краснов Сергеева	Иванова Сергеева	Краснов Сергеева	Краснов Яковлева
15:00-16:00	Антонов Иванова	Семенов Шацких	Веселых Краснов	Иванова Семенов	Краснов Семенов	Краснов Семенов
16:00-17:00	Антонов Иванова	Семенов Шацких	Антонов Иванова	Иванова Семенов	Семенов Яковлева	Семенов Шацких

*График раздачи информационных листовок*

	пн.	вт.	ср.	чт.	пт.	сб.
13:00-14:00	-	-	-	-	-	Загорнов ТЦ «Заря»
14:00-15:00	Загорнов поликлиника	Поленова поликлиника	Шацких поликлиника	Андреева поликлиника	Загорнов поликлиника	Загорнов ТЦ «Заря»
15:00-	Загорнов	Поленова	Шацких	Андреева	Загорнов	Антонов

16:00	поликли- ника	поликли- ника	поликли- ника	поликли- ника	поликли- ника	ТЦ «За- ря»
16:00- 17:00	Загорнов поликли- ника	Загорнов поликли- ника	Гранин поликли- ника	Загорнов поликли- ника	Андреева поликли- ника	Антонов ТЦ «За- ря»
17:00- 18:00	Гранин поликли- ника	Загорнов поликли- ника	Гранин поликли- ника	Загорнов поликли- ника	Андреева поликли- ника	Веселых ТЦ «За- ря»
18:00- 19:00	-	-	-	-	-	Веселых ТЦ «За- ря»

*Антонов, контроль времени за месяц*

время	дата	работа	явка	комментарий
пн., 15-17	01	приемная	+	
ср, 16-17	03	приемная	+	
сб., 13-14	06	приемная	+	опоздание 15 минут
сб., 15-17	06	листовки	+	
пн., 15-17	08	приемная	+	
ср, 16-17	10	приемная	+	
сб., 13-14	13	приемная	+	опоздание 15 минут
сб., 15-17	13	листовки	-	согласовано
пн., 15-17	15	приемная	-	не согласовано
ср, 16-17	17	приемная	+	
сб., 13-14	20	приемная	+	опоздание 10 минут
сб., 15-17	20	листовки	-	согласовано
пн., 15-17	22	приемная	+	
ср, 16-17	24	приемная	-	согласовано
сб., 13-14	27	приемная	+	опоздание 20 минут
сб., 15-17	27	листовки	+	
пн., 15-17	29	приемная	-	не согласовано

ср, 16-17	31	приемная	+	
-----------	----	----------	---	--

Антонов, результаты супервизии работы в приемной (дата - 06)

Содержание коммуникации			Формат коммуникации			
<i>Приветствие и представление в начале разговора</i>						
-			<input type="checkbox"/> было	<input type="checkbox"/> не было		
<i>Выяснение ситуации абонента</i>						
<input type="checkbox"/> консультант запросил информацию в нужном объеме	<input type="checkbox"/> консультант запросил избыточную информацию	<input type="checkbox"/> консультант не выяснил необходимую информацию	<input type="checkbox"/> посетитель сообщил все подробности ситуации по своей инициативе	<input type="checkbox"/> консультант выяснял подробности ситуации целенаправленно и своевременно	<input type="checkbox"/> консультант выяснял подробности ситуации не всегда целенаправленно и своевременно	
комментарий	<b>не выяснил состав семьи</b>		комментарий	<b>возвращался по ходу дачи рекомендаций</b>		
<i>Рекомендация, данная абонентом консультанту</i>						
<input type="checkbox"/> рекомендация соответствует ситуации и законодательству	<input type="checkbox"/> рекомендация не соответствует ситуации и законодательству или частично соответствует	<input type="checkbox"/> невозможно определить, соответствует ли рекомендация ситуации	<input type="checkbox"/> консультант убедился, что рекомендация / договоренность понятна		<input type="checkbox"/> консультант не убедился, что рекомендация / договоренность понятна	
комментарий			комментарий			
<input type="checkbox"/> рекомендация однозначная, непротиворечивая	<input type="checkbox"/> рекомендация противоречивая, неоднозначная	<input type="checkbox"/> рекомендация «на все случаи жизни»	<input type="checkbox"/> рекомендация изложена дослупно		<input type="checkbox"/> рекомендация изложена сложно	
комментарий			комментарий			

особые замечания по консультации в целом	Держится неуверенно, голос тихий
--	----------------------------------

Антонов, результаты супервизии работы в приемной (дата - 24)

Содержание коммуникации			Формат коммуникации		
<i>Приветствие и представление в начале разговора</i>					
-			<input type="checkbox"/> было	<input type="checkbox"/> не было	
<i>Выяснение ситуации абонента</i>					
<input type="checkbox"/> консультант запросил информацию в нужном объеме	<input type="checkbox"/> консультант запросил избыточную информацию	<input type="checkbox"/> консультант не выяснил необходимую информацию	<input type="checkbox"/> посетитель сообщил все подробности ситуации по своей инициативе	<input type="checkbox"/> консультант выяснял подробности ситуации целенаправленно и своевременно	<input type="checkbox"/> консультант выяснял подробности ситуации не всегда целенаправленно и своевременно
комментарий			комментарий		
<i>Рекомендация, данная абонентом консультанту</i>					
<input type="checkbox"/> рекомендация соответствует ситуации и законодательству	<input type="checkbox"/> рекомендация не соответствует ситуации и законодательству или частично соответствует	<input type="checkbox"/> невозможно определить, соответствует ли рекомендация ситуации	<input type="checkbox"/> консультант убедился, что рекомендация / договоренность понятна	<input type="checkbox"/> консультант не убедился, что рекомендация / договоренность понятна	
комментарий			комментарий		
<input type="checkbox"/> рекомендация однозначная, непротиворечивая	<input type="checkbox"/> рекомендация противоречивая, неоднозначная	<input type="checkbox"/> рекомендация «на все случаи жизни»	<input type="checkbox"/> рекомендация изложена доступно	<input type="checkbox"/> рекомендация изложена сложно	

комментарий		комментарий	цитирует регламент
особые замечания по консультации в целом	Не передает информацию, а излагает как экзаменатору. Нет ориентации на возможности восприятия посетителя.		

*Инструкция для собеседника,*

*выполняющего во время собеседования роль добровольца*

Собеседник-доброволец не задает структуру разговора, не проявляет инициативы, но отвечает на все запросы (вопросы, предложения высказать суждение, обосновать суждение).

В начале разговора отвечает односложно, не говорит настоящие причины опозданий и пропусков – в качестве причины называет «так получилось», принимает любое предложение собеседника-добровольца по поводу сохранения или изменения графика работы.

В случае применения собеседником-координатором адекватных техник активного слушания, нацеленных на получение от собеседника-добровольца развернутых ответов (альтернативы, переадресованные вопросы и т.п.), собеседник-доброволец переходит к развернутым ответам, но отвечает только на вопрос, не переходит на иные темы.

Содержательно при условии применения собеседником-координатором адекватных коммуникативных средств называет следующие причины проблем посещением и опозданиями:

Причины опозданий по субботам связаны с расписанием занятий: не успевает вовремя добраться.

Причины несогласованных пропусков работы приемной связаны с тем, что получил задание для подготовки к занятиям в большом объеме, боялся, что не успеет подготовиться. А так как задание получал непосредственно перед тем, как нужно было работать в приемной, заранее не предупредил, а потом решил, что и так все понятно.

Причины согласованных пропусков раздачи листовок связаны с тем, что получил приглашение от друзей уехать за город отдохнуть.

## Справочные материалы

### Структура собеседования

этап собеседования	обязательные элементы
установление контакта	цель собеседования ожидания от собеседника
выяснение ситуации	[несоответствие договоренностям] удовлетворенность гигиеническими факторами соответствие мотивов ситуации
поиск и обсуждение предложений	описание предложения / предложений [сравнение предложений по критериям] [изменение и уточнение идей]
резюмирование	договоренность о реализации плана достижение одинакового понимания плана

### Инструмент оценивания

Показатель	соответствует	частично соответствует	не соответствует
содержание этапа собеседования «установление контакта» соответствует заданному	3	1	0
содержание этапа собеседования «выяснение ситуации» соответствует заданному	3	1	0
содержание этапа собеседования «поиск и обсуждение идей» соответствует заданному	3	1	0
содержание этапа собеседования «резюмирование» соответствует заданному	3	1	0
договоренность адекватна ситуа-	3	1	0

ции			
собеседнику-добровольцу предоставлена достаточная инициатива	3	1	0
приемы активного слушания применены адекватно ситуации	3	1	0
выбор языковых средств адекватен ситуации	3	1	0
Итого (максимально 24 балла)			

*Компетенция считается сформированной при получении не менее 20 баллов, частично сформированной – при получении 14-19 баллов.*