

**Методические рекомендации по организации
на базе образовательных учреждений РФ
центров привлечения волонтеров для
организации и проведения XXII Олимпийских
зимних и XI Паралимпийских зимних Игр в
Сочи в 2014 году**

Организация деятельности волонтерских центров в рамках Программы работы с волонтерами на XXII Олимпийских зимних играх и XI Паралимпийских зимних играх в г. Сочи

«По-хорошему завидую тем молодым людям, которым предоставится возможность поработать на Играх в Сочи. Они получают такие впечатления, которые будут помнить всю свою жизнь и о которых будут рассказывать не только детям, но и внукам. Такой опыт в студенческие годы – это уникальный шанс проявить себя. И я уверен, что ребята, которые будут задействованы на Играх 2014 года, помогут создать настоящую атмосферу гостеприимства. Мы же со своей стороны сделаем все необходимое, чтобы помочь ребятам обрести уверенность в своих силах и проявить инициативу».

Дмитрий Чернышенко, Президент Оргкомитета «Сочи 2014»



Основные цели Программы работы с волонтерами на XXII Олимпийских зимних играх и XI Паралимпийских зимних играх в городе Сочи в 2014 году (далее - Игры):

- Привлечь необходимое количество волонтеров для успешного проведения Олимпийских и Паралимпийских Игр в Сочи в 2014 году.
- Обеспечить вовлечение волонтеров в работы в городе Сочи во время проведения Игр.
- Обеспечить сохранение созданной при реализации Программы инфраструктуры добровольческой деятельности в стране, как важного элемента Наследия Игр.

Зачем образовательному учреждению развивать волонтерскую деятельность?

- Создание *социального капитала образовательного учреждения* (далее – ОУ) на базе центра привлечения волонтеров (далее - Центр):
 - выявление и отбор наиболее активных, ответственных и талантливых представителей студенчества,
 - адаптация студентов к будущей трудовой деятельности,
 - налаживание связей с местными и региональными общественными организациями, участвующими в волонтерской деятельности,
 - развитие социокультурных коммуникаций на местном и региональном уровне,
 - вклад в устойчивое развитие местных сообществ.
- Создание *политического капитала ОУ* на базе Волонтерского центра:
 - развитие связей и стратегических партнёрств с муниципальными и региональными властями, бизнес-сообществом, общественными организациями и др.,
 - создание благоприятного имиджа ОУ на региональном и общефедеральном уровне,
 - участие в продвижении социально-активной молодёжи и содействие созданию более справедливого, сплочённого и социально интегрированного общества,
 - содействие социально-экономическому развитию региона и страны за счет повышения социальной активности молодежи,
 - соответствие ОУ современным требованиям к ведущим вузам в части развития общественно-полезной добровольческой деятельности.

Общая модель организации деятельности волонтерских центров в рамках Программы работы с волонтерами на XXII Олимпийских зимних играх и XI Паралимпийских зимних играх в г. Сочи



«Подготовка волонтеров для Игр в Сочи – дело федерального масштаба. Уникальная система олимпийского образования и подготовки кадров, разработанная Оргкомитетом, позволит не только отобрать лучших из лучших. Она поможет объединить всю страну для проведения Олимпийских зимних игр, как это было на Олимпиаде-80».

Виталий Смирнов, Почетный Президент Олимпийского комитета России



7 шагов успешной организации волонтерского центра

Шаг № 1. Определить концепцию

1.1. Подписать *Соглашение о взаимодействии с Оргкомитетом*.

Неотъемлемыми частями соглашения являются регламент взаимодействия и план работ.

1.2. Определить и закрепить правовой статус волонтерского центра в рамках структуры ОУ. Подготовить *приказ о создании Центра*.

Создание Центра как структурного подразделения ОУ регламентируется уставом образовательного учреждения. ОУ также вправе создать Центр на базе уже

существующего структурного подразделения, внося соответствующие дополнения в соответствующие нормативные документы. Центр целесообразно подчинить проректору, занимающемуся воспитательной или социальной работой в ОУ.

- 1.3. Разработать и утвердить на уровне ОУ *Положение о волонтерском движении*. Положение о волонтерском движении устанавливает основы правового регулирования волонтерской деятельности, определяет возможные варианты её поддержки и развития. Положение о волонтерском движении является основанием для работы как с волонтерами Игр, так и с волонтерами – участниками локальных проектов.
- 1.4. Закрепить в Положении о волонтерском движении основные концептуальные понятия и термины, используемые в сфере добровольческой деятельности. Так, например, *волонтер* – это человек, который по доброй воле принял решение посвятить своё время, опыт, знания, умения и навыки ради общественного блага, помощи другим людям или проведению какого-либо мероприятия на безвозмездной основе. В свою очередь, *волонтеры Игр* (согласно 310-ФЗ) - граждане Российской Федерации и иностранные граждане, заключившие с Оргкомитетом "Сочи 2014" гражданско-правовой договор об участии в организации и (или) проведении Олимпийских игр и Паралимпийских игр путем применения своего опыта, знаний, умений и навыков в целях осуществления мероприятий по организации и проведению Олимпийских игр и Паралимпийских игр без предоставления указанным гражданам денежного возмещения за осуществляемую ими деятельность.
- 1.5. Закрепить в Положении о волонтерском движении основные принципы и ценности развития волонтерской деятельности, которые должны разделяться всеми сотрудниками и волонтерами Центра, а именно:
 - добровольность;
 - безвозмездность;
 - добросовестность;
 - законность.
- 1.6. Разработать и утвердить *Положение о Волонтерском Центре*, в котором будут определены следующие концептуальные основы его деятельности:
 - миссия,
 - стратегия,
 - цели,
 - задачи,
 - методы их достижения.

Миссия и стратегия Центра должны быть понятны всем сотрудникам и волонтерам. Они должны разделяться ими и служить основой для формирования целей и задач Центра, а

также методов их достижения.

- 1.7. Развить и детализировать общую концепцию деятельности волонтерского центра в виде *сетевого графика*, в котором должны быть зафиксированы мероприятия по достижению поставленных целей.

При планировании конкретных мероприятий Центру следует ориентироваться на критические точки, зафиксированные в плане работ, являющемся приложением к соглашению о взаимодействии с Оргкомитетом. Горизонты планирования деятельности Центра не должны ограничиваться временем организации и проведения Игр, Центр должен продолжать устойчивую работу и после окончания Игр.

В рамках шага № 1 волонтерскому центру рекомендуется разработать и утвердить:

- **Приказ о создании Центра;**
- **Положение о волонтерском движении;**
- **Положение о Центре;**
- **Сетевой график развития Центра.**

Шаг № 2. Транслировать концепцию в реальность

- 2.1. Разработать и согласовать *штатное расписание Центра*.
- 2.2. Разработать и утвердить должные инструкции штатных сотрудников Центра, исходя из основных целей и задач по организации, управлению и координации волонтерской деятельности.
- 2.3. Определить основные и дополнительные источники финансирования деятельности волонтерского центра. Должна быть составлена и утверждена *смета доходов и расходов* на содержание Центра.

При разработке сметы следует учитывать, что существуют следующие основные источники финансирования деятельности Центра:

- из собственных средств ОУ,
- за счет привлечения средств региональных и местных бюджетов,
- гранты,

- целевое финансирование,
- спонсорские средства и др.

2.4. Разработать, согласовать и внедрить основные внутренние нормативные документы и *формы отчетности Центра*.

В основу разработки внутренних документов должны быть положены базовые ожидания от работы волонтеров. Кроме того, важно определить статус волонтеров в организации. На этом этапе закладывается основа продуктивных отношений между волонтерами и сотрудниками Центра. Основные регламенты Центра должны разрабатываться на принципах равенства возможностей, неразглашения конфиденциальной информации, соблюдения санитарных норм и правил техники безопасности, качественного выполнения должностных обязанностей и др. Формы отчетности Центр согласовывает с Оргкомитетом.

2.5. Подготовить и подписать *доверенность* на имя руководителя Центра.

В целях уменьшения нагрузки на руководителя ОУ или его заместителя, курирующего деятельность Центра, связанной с необходимостью подписания большого количества документов, регламентирующих деятельность центра, целесообразно разработать форму доверенности, делегирующей полномочия директору Центра в рамках его компетенции. Максимальный срок действия доверенности – 3 года. Конкретный срок действия доверенности и полномочия доверенного лица образовательное учреждение определяет самостоятельно.

В рамках шага № 2 Центру рекомендуется разработать и утвердить:

- **штатное расписание;**
- **смету доходов и расходов;**
- **должностные инструкции штатных сотрудников;**
- **формы отчетности Центра;**
- **форму доверенности на имя директора Центра.**

Шаг № 3. Обеспечить Центр ресурсами

3.1. Обеспечить наличие инфраструктуры и материально-технической базы, необходимых для реализации поставленных целей и задач волонтерского центра.

Инфраструктура Центра создаётся на базе ОУ и его партнёрских организаций. В Центре должны быть созданы все условия для обеспечения безопасности и здоровья сотрудников и волонтеров, их профессионального и личностного развития.

3.2. Отобрать и сформировать *руководящую команду* из числа штатных сотрудников и тренеров Центра, которая на постоянной основе будет обеспечивать отбор, подготовку, координацию и управление волонтерами до и после Игр.

3.3. Провести обучение, тестирование и сертификацию сотрудников Центра в Оргкомитете (по согласованию с Оргкомитетом). Сотрудники Центра помимо навыков в области подготовки и управления волонтерами, должны обладать навыками управления стрессовыми ситуациями, оказания первой медицинской помощи, безопасности жизнедеятельности и др. В том числе сотрудники центра должны обучиться работе в *единой информационной системе (ЕИС)*, автоматизирующей весь цикл взаимодействия Оргкомитета, волонтерских центров и волонтеров. ЕИС поддерживает автоматизацию и ведение основных процессов работы с волонтерами. Сотрудники Центра получают доступ к базе данных волонтеров своего Центра, а также права по использованию системы в рамках своих компетенций. Оборудование для работы с системой предоставляется Оргкомитетом. Установка и настройка оборудования также производится Оргкомитетом.

3.4. Привлечь и отобрать *высококвалифицированных тренеров*.

Для работы в качестве тренеров Центра могут привлекаться квалифицированные преподаватели и сотрудники ОУ, а также сотрудники других организаций, обладающих опытом волонтерской деятельности.

Общие требования к тренерам Центра, определяются исходя из требований Оргкомитета в соответствии с профилем Центра. Тренеры должны квалифицированно обучать, повышать квалификацию, мотивировать, и поддерживать волонтеров. Немаловажным является разработка механизма общественного *признания результатов деятельности тренеров* по подготовке волонтеров.

3.5. Обучить тренеров.

Тренеры Центра должны пройти подготовку по образовательным программам,

предложенным Оргкомитетом. Оргкомитетом будут организованы специальные централизованные тренинговые сессии в Москве, на которые будут приглашены представители всех Центров. В дальнейшем представители Центра, успешно прошедшие тренинговые сессии Оргкомитета, смогут дополнительно обучать необходимое количество тренеров внутри Центра.

3.6. Разработать *Программу информационной поддержки и продвижения деятельности Центра*.

В качестве возможных мероприятий Программы могут быть использованы следующие:

- Организация и проведение Дня открытых дверей.
- Проведение презентаций Центра.
- Создание серии буклетов, видеороликов о программах Центра.
- Регулярное освещение мероприятий, проводимых Центром, в печатных СМИ и сети Интернет.
- Создание специализированного сайта Центра с возможностью подписки на новости.
- Предоставление материалов в Оргкомитет для размещения на официальной странице ВЦ на сайте Оргкомитета.

Всесторонняя информационная поддержка и освещение деятельности Центра в средствах массовой информации и Интернет должны быть направлены на привлечение новых волонтеров. Они должны способствовать распространению ценностей волонтерства в России. При проведении мероприятий необходимо рассказать о тех задачах, которые придется решать волонтерам как в рамках подготовки и проведения Игр, так и при реализации локальных проектов социальной направленности. Необходимо четко зафиксировать те ожидания, которые предъявляет по отношению к волонтерам Оргкомитет и руководители образовательного учреждения. В обращении к потенциальным волонтерам должны быть четко обозначены условия, созданные в Центре для их личностного и профессионального роста, упомянуты материальные и нематериальные стимулы для участия в волонтерской деятельности. Из подготовленных материалов должно четко следовать, что добровольческая деятельность полезна не только для общества. Она также способствует социализации каждого участника этого процесса. Центру необходимо согласовывать данную Программу с Оргкомитетом во всех случаях, когда во время мероприятий планируется использование олимпийской

символики.

3.7. Участвовать в PR-акциях, организуемых Оргкомитетом, в рамках организации и проведения Игр.

3.8. Разработать *программу привлечения партнёрских организаций* к участию в деятельности Центра.

В первую очередь в качестве партнёров Центра могут выступать студенческие общественные организации. Из числа участников студенческих организаций следует отобрать наиболее активных и талантливых представителей, которые могли бы выступать в качестве «студентов-послов» в рамках проводимых акций и способствовать активному вовлечению других студентов в деятельность Центра.

3.9. Установить партнерские связи с местными и региональными властными структурами, некоммерческими организациями, бизнес-сообществом.

Формирование таких стратегических партнёрств должно стимулировать популяризацию волонтерской деятельности и создание постоянного института волонтерства в России.

Степень готовности волонтерского центра к началу работы с волонтерами оценивается Оргкомитетом. По результатам оценки принимается решение о допуске волонтерского центра к процессу привлечения и работы с волонтерами Игр.

В рамках шага № 3 Центру рекомендуется разработать и утвердить:

- Программу информационной поддержки и продвижения деятельности Центра;
- Программу привлечения партнёрских организаций.



«То, каким мир увидит нашу Олимпиаду, зависит от людей, которые будут принимать гостей соревнований. Поэтому работа с волонтерами – это неотъемлемая составляющая атмосферы и успеха Игр».

Дмитрий Чернышенко, Президент Оргкомитета «Сочи 2014»

Шаг № 4. Найти волонтера

4.1. Привлечь потенциального волонтера на официальный сайт Оргкомитета для заполнения заявки для включения в состав волонтеров Игр.

Мероприятия по привлечению волонтеров должны гарантировать гендерное, возрастное, социальное и этническое равенство кандидатов, а также предоставлять возможности для участия в волонтерской деятельности людей с ограниченными возможностями.

4.2. Проверить заявку от кандидата на соответствие формальным критериям, а именно:

- достижение кандидатом возраста 18 лет на момент Игр;
- документальное подтверждение навыков, наличие которых требуется выбранным функциональным направлением деятельности;
- успешность прохождения базового онлайн-тестирования (список тестов, а также критерии оценки зависят от выбранного функционального направления деятельности).

При условии, что поданная заявка удовлетворяет формальным критериям, сотрудники Центра инициируют процесс планирования интервью с кандидатом. В процессе планирования сотрудники Центра осуществляют:

- определение времени, места и темы интервью;
- рассылку приглашения на интервью по установленным шаблонам.

Все действия осуществляются с использованием ЕИС на основе Руководств, разработанных Оргкомитетом.

В случае если заявка не соответствует формальным критериям, сотрудники Центра (по установленным шаблонам с использованием ЕИС) уведомляют кандидата в волонтеры о невозможности дальнейшего участия в процедуре отбора по данному направлению.

- 4.3. Заключить от имени Оргкомитета и на основании выданной Оргкомитетом доверенности *гражданско-правовой договор* с отобранным волонтером об участии в организации и проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр.

Привлечение и отбор волонтеров осуществляется в первую очередь из числа студентов, преподавателей и сотрудников ОУ. Немаловажную роль играет привлечение и отбор волонтеров не из числа сотрудников ОУ (не менее 50% от общего количества волонтеров) за счёт развития партнёрских отношений Центра с волонтерскими и другими общественными организациями, в том числе зарубежными.

При отборе потенциальных волонтеров следует обращать внимание на наличие у кандидатов таких качеств как ответственность, исполнительность, толерантность, доброжелательность и тактичность, наличие высокого культурного уровня, умение работать в команде, гибкость и приспособляемость к быстро изменяющимся условиям.

- 4.4. Разделить всех волонтеров на группы и определить лидеров, отвечающих за деятельность каждой группы.

Формирование и закрепление групп и состава волонтеров-лидеров осуществляется для последующей эффективной координации и управления группами волонтеров.

В рамках шага № 4 Центру рекомендуется заключить от имени Оргкомитета:

- **Гражданско-правовые договоры с волонтерами.**

Шаг № 5. Подготовить волонтера

- 5.1. Получить от Оргкомитета тренинговые программы и учебно-методические материалы для подготовки волонтеров по каждому профилю.

Помимо базовых учебных программ Оргкомитет также передаёт Центрам тренинговые программы и лучшие мировые методики в области привлечения учащихся к общественно-полезной деятельности, позволяющие организовать волонтерскую

деятельность и развивать волонтерское движение в образовательном учреждении вне Игр.

- 5.2. Обеспечить и провести подготовку волонтеров Центра в соответствии с разработанной учебной программой.

Программы обучения по каждому модулю, список необходимых модулей, а также общий *план мероприятий по реализации учебных и тренинговых программ* могут корректироваться совместно Центром и Оргкомитетом после подведения промежуточных итогов реализации модульной программы обучения.

Обучение волонтеров будет проводиться в различных формах:

- Дистанционное обучение.
- Очное обучение в «классе».
- Обучение на практике.

- 5.3. Предусмотреть возможности для разработки и реализации на базе Центра *проектов обучения через волонтерскую деятельность*. Разработать механизмы для их интеграции в образовательные программы ОУ.

- 5.4. Реализовать на базе Центра *локальные волонтерские проекты*, направленные на привлечение местных жителей к волонтерской деятельности в период до и после Игр. Организовать и провести волонтерские акции для отработки навыков волонтерской деятельности до проведения тестовых соревнований и Игр.

- 5.5. Организовать отправку волонтеров на время проведения тестовых соревнований и Игр. Содействовать волонтерам Центра в обслуживании соревнований и других мероприятий в рамках Игр.

В рамках шага № 5 Центру рекомендуется разработать и утвердить:

- **План мероприятий по реализации учебных и тренинговых программ, разработанных и переданных волонтерскому центру Оргкомитетом;**
- **Список проектов по обучению через волонтерскую деятельность и план их реализации на базе Центра;**
- **План реализации локальных волонтерских проектов, направленных на привлечение местных жителей к волонтерской деятельности в период до и после Игр.**

Шаг № 6. Мотивировать и контролировать волонтера

6.1. Разработать и внедрить комплексную *программу мотивации волонтеров* в целях эффективной реализации поставленных целей и задач.

Волонтер должен иметь возможность получать признание и удовлетворение от работы, завязывать личные контакты, учиться новому. Необходимо исключать факторы, которые снижают мотивацию или ведут к отказу от волонтерской деятельности. Необходимо способствовать самостоятельной и ответственной деятельности волонтеров.

Программа мотивации волонтеров должна базироваться на различных материальных и нематериальных стимулах. Признание деятельности волонтеров необходимо осуществлять как на местном, так и на региональном и федеральном уровнях до и после Игр. Руководство Центра личным примером должно всячески поддерживать и мотивировать волонтеров и сотрудников Центра.

В рамках организации и проведения Игр Оргкомитетом предусмотрены мероприятия по мотивации волонтеров. На время проведения Игр все волонтеры получают официальную аккредитацию. Все волонтеры Игр и тестовых соревнований получают сувенирную продукцию, билеты на соревнования. Планируется, что каждый волонтер получит официальную волонтерскую книжку Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ. По итогам Игр волонтеры получают памятные дипломы. Также в качестве мер по признанию деятельности волонтеров вне Игр могут быть использованы следующие:

- участие в процессе планирования и принятия решений;
- компенсация накладных расходов;
- скидки на посещение мероприятий;
- церемонии награждения лучших волонтеров;
- рекомендательные письма будущему работодателю с описанием реализованных волонтером проектов;
- благодарственные письма за подписью ректора, проректора;
- возможность зачесть волонтерство в Центре карьеры в качестве практики или стажировки;

- отражение деятельности волонтера в публикациях и на портале вуза, волонтерского центра, в печатных изданиях и др.

6.2. Разработать и внедрить *программу по оценке и контролю результатов подготовки и деятельности волонтера*.

Оценка должна проводиться на постоянной основе по согласованию с Оргкомитетом. Целью проведения оценки является:

- определение степени участия волонтера в реализации волонтерских проектов, выявление проблем и конфликтных ситуаций, которые возникали в ходе их реализации, и мер по реагированию на них;
- анализ деятельности координатора волонтерских проектов.

Для оценки и необходимой корректировки волонтерской деятельности рекомендуется использовать методы рефлексии и саморефлексии, аудио и видео фиксации поведения волонтеров в ходе различных тестовых мероприятий. На постоянной основе рекомендуется осуществлять контроль по согласованным с волонтером задачам и их срокам, а также проводить общие информационные и отчетные собрания. Однако следует помнить, что слишком жесткий ежедневный контроль и применение санкций по отношению к волонтеру недопустимы.

6.3. Осуществлять корректирующие действия по результатам мероприятий по оценке и контролю.

В рамках шага № 6 Центру рекомендуется разработать и утвердить:

- Программу мотивации волонтеров;
- Программу по оценке и контролю деятельности волонтера.

Шаг № 7. Удержать и развить волонтера

7.1. Разработать и реализовать *Стратегию развития волонтерской деятельности* в кооперации с местными некоммерческими организациями и другими организациями, осуществляющими волонтерскую деятельность.

Основной целью и задачей Стратегии развития волонтерской деятельности должно стать сохранение и развитие волонтера в рамках Центра, его участие в социально-значимых волонтерских проектах региона по окончании Игр.

- 7.2. Обеспечивать на постоянной основе распространение положительного опыта волонтерской деятельности в регионе своего присутствия, а также содействовать распространению ценностей добровольчества среди широких масс.
- 7.3. В дополнении к Стратегии рекомендуется разработать *стратегический план развития Центра* после проведения Игр. Центр должен способствовать дальнейшему профессиональному и личностному развитию волонтеров. После проведения Игр волонтеры должны иметь возможность поменять сферу деятельности, приобрести новый опыт и новые навыки для применения их в других волонтерских проектах.
- 7.4. Сохранить созданную инфраструктуру добровольческой деятельности в стране как важный элемент наследия Игр. В целях устойчивого развития волонтерского движения в России в рамках Центра должны осуществляться мероприятия, обеспечивающие долговременное функционирование волонтерского центра за рамками Игр.

В рамках шага № 7 Центру рекомендуется разработать и утвердить:

- **Стратегия развития волонтерской деятельности;**
- **Стратегический план развития Центра.**

Нормативная база волонтерского центра

1. Соглашение с Оргкомитетом (регламент взаимодействия Оргкомитета и Центра и план работ),
2. Приказ о создании Центра;
3. Положение о волонтерском движении;
4. Положение о Центре;
5. Сетевой график развития Центра;
6. Штатное расписание Центра;
7. Должностные инструкции штатных сотрудников Центра;
8. Смета доходов и расходов;
9. Формы отчетности Центра;
10. Доверенность директору Центра;
11. Гражданско-правовые договоры с волонтерами;
12. Учебная программа;
13. Методические пособия для волонтеров;
14. План мероприятий по реализации учебных и тренинговых программ, разработанных и переданных волонтерскому центру Оргкомитетом;
15. Список проектов по обучению через волонтерскую деятельность и план их реализации на базе Центра;
16. План реализации локальных волонтерских проектов, направленных на привлечение местных жителей к волонтерской деятельности в период до и после Игр;
17. Программа мотивации волонтеров;
18. Программа по оценке и контролю деятельности волонтера;
19. Стратегия развития волонтерской деятельности;
20. Стратегический план развития Центра.

Форматы типовых нормативных документов для организации волонтерских центров будут размещены на сайте <http://sochi2014.com>.

