

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС
Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДЕНА
Кафедрой государственного и
муниципального управления
Протокол от «30» ноября 2021 г. № 4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКОЙ (ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ) ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫМИ НКО
ФТД.05**

краткое наименование дисциплины – Организация волонтерской
деятельности
по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность
специализация: "Финансовый учет и контроль в правоохранительных
органах"
квалификация выпускника: Экономист

форма обучения: очная

Год набора – 2021

Новосибирск, 2021

Автор – составитель:

канд. полит. наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления Е.В. Шевцова

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления:

канд. экон. наук, доцент Струкова Н.А.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы..... | 4 |
| 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО | 4 |
| 3. Содержание и структура дисциплины (модуля) | 5 |
| 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине | 7 |
| 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 18 |
| 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине | 19 |
| 6.1 Основная литература | 19 |
| 6.2 Дополнительная литература | 19 |
| 6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы. | 19 |
| 6.4 Нормативные правовые документы | 20 |
| 6.5 Интернет-ресурсы | 20 |
| 6.6 Иные источники | 20 |
| 7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы..... | 21 |

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Организация волонтерской (добровольческой) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО» (ФТД.05) обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Таблица 1

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|---|--------------------------------|--|
| УК ОС-3 | Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе | УК ОС-3.1. | Способен определять требования к ролевой позиции |

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Таблица 2

| ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) | Код этапа освоения компетенции | Результаты обучения |
|------------------------------------|--------------------------------|---|
| | УК ОС-3.1 | на уровне знаний: - об особенностях межкультурного и межличностного взаимодействия в обществе; - о формировании конструктивной межкультурной коммуникации; - о коммуникативной компетентности и толерантности. на уровне умений: - проявлять лидерские качества; - осуществлять конструктивное межличностное и деловое общение в условиях межкультурного разнообразия общества; - определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе; - работать в команде. на уровне навыков: - владения навыками коммуникативной культуры и толерантного поведения; - владения навыками анализа социально-значимых проблем; - личной ответственности в командной работе. |

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Организация волонтерской (добровольческой) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО» (ФТД.05) осваивается в соответствии с учебным планом по очной форме обучения на 1 курсе в 1 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетную единицу (далее – з.е., 36 академических часов).

На контактную работу с преподавателем по дисциплине «Организация волонтерской (добровольческой) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО» (ФТД.05) в соответствии с учебным планом по очной форме обучения отводится 20 часов, в том числе лекционных занятий – 8 часов,

практических – 12 часов; на самостоятельную работу обучающихся – 16 часов.
 Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом: зачет.

3. Содержание и структура дисциплины (раздела)

Таблица 3

| № п/п | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины, час. | | | | | | Форма текущего контроля успеваемости ¹ , промежуточной аттестации |
|-----------------------------|---|------------------------|---|------------|------------|-----|----|--|
| | | Всего | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий | | | | СР | |
| | | | л/эо, дот | лр/эо, дот | пз/эо, дот | КСР | | |
| <i>Очная форма обучения</i> | | | | | | | | |
| Тема 1 | Организация добровольческой (волонтерской) деятельности: история и современность | 4 | 2 | | 2 | | | О |
| Тема 2 | Специфика взаимодействия социально ориентированных НКО и добровольцев (волонтеров) | 4 | | | 2 | | 2 | О |
| Тема 3 | Волонтерский менеджмент и оценка эффективности взаимодействия НКО и добровольцев (волонтеров) | 4 | | | 2 | | 2 | О |
| Тема 4 | Направления взаимодействия добровольцев (волонтеров) и социально-ориентированных НКО | 8 | 2 | | 2 | | 4 | ПЗ |
| Тема 5 | Стратегии руководства и конструктивного решения проблем в команде | 8 | 2 | | 2 | | 4 | ПЗ |

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), практическое задание (ПЗ).

* при необходимости с применением ДОТ - дистанционные образовательные технологии

| | | | | | | | | |
|--------------------------|---|-----------|----------|--|-----------|--|-----------|-------|
| Тема 6 | Управление организацией и взаимодействием добровольцев (волонтеров) и социально ориентированных НКО | 8 | 2 | | 2 | | 4 | ПЗ |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | | Зачет |
| Всего: | | 36 | 8 | | 12 | | 16 | ак.ч. |
| | | 1 | | | | | | з.е. |
| | | 27 | | | | | | ас.ч. |

Содержание дисциплины

Тема 1. Организация добровольческой (волонтерской) деятельности: история и современность.

История организации добровольческой (волонтерской) деятельности: отечественный и зарубежный опыт. Современная ситуация организации добровольческой (волонтерской) деятельности. Понятие добровольчества (волонтерства), добровольческой (волонтерской) организации, организатора добровольческой (волонтерской) деятельности. Государственная политика в области развития добровольчества (волонтерства). Возможности добровольчества (волонтерства) в решении вопросов местного значения, социально-экономическом развитии регионов и достижении целей национального развития.

Тема 2. Специфика взаимодействия социально ориентированных НКО и добровольцев (волонтеров).

Основные задачи взаимодействия социально ориентированных НКО и добровольцев (волонтеров). Этапы планирования взаимодействия социально ориентированных НКО и добровольцев (волонтеров). Средства обеспечения обратной связи между волонтерами (добровольцами) и социально ориентированными НКО. Нормативно-правовое обеспечение деятельности волонтеров и социально ориентированных НКО.

Тема 3. Волонтерский менеджмент и оценка эффективности взаимодействия НКО и добровольцев (волонтеров).

Волонтерский менеджмент. Организация оценивания взаимодействия волонтеров (добровольцев) и социально ориентированных НКО. Инновации в добровольчестве (волонтерстве) и деятельности социально ориентированных НКО. Взаимодействия с социально ориентированными НКО, органами власти и подведомственными им организациями: причины провалов и лучшие практики. Управление рисками в работе с волонтерами и волонтерскими организациями.

Тема 4. Направления взаимодействия добровольцев (волонтеров) и социально-ориентированных НКО.

Взаимодействие добровольцев (волонтеров) и социально-ориентированных НКО: зарубежный и отечественный опыт. Социальное волонтерство. Событийное волонтерство. Медицинское волонтерство. Культурно-просветительское волонтерство. Серебряное волонтерство. Корпоративное волонтерство. Управление коммуникациями при взаимодействии волонтеров (добровольцев) и социально ориентированных НКО.

Тема 5. Стратегии руководства и конструктивного решения проблем в команде.

Типология проблем организации добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействия с социально ориентированными НКО. Организация работы с волонтерами: рекрутинг, повышение узнаваемости проектов, работа со СМИ, обучение, оценка эффективности волонтерской деятельности. Границы ответственности

добровольцев (волонтеров), организаторов добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческих (волонтерских) организаций. Мотивация волонтеров. Проблема и профилактика эмоционального выгорания. Управление рисками при взаимодействии волонтеров (добровольцев) и социально ориентированных НКО.

Тема 6. Управление организацией и взаимодействием добровольцев (волонтеров) и социально ориентированных НКО.

Методы оценки эффективности взаимодействия НКО и добровольцев (волонтеров). Форматы плана управления коммуникациями при взаимодействии социально ориентированных НКО и добровольцев (волонтеров). Инновационные игры как метод генерирования идей при взаимодействии волонтеров (добровольцев) и социально ориентированные НКО.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Организация волонтерской (добровольческой) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО» (ФТД.05) используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Таблица 4

| Тема (раздел) | | Методы текущего контроля успеваемости |
|---------------|---|---|
| Тема 1 | Организация добровольческой (волонтерской) деятельности: история и современность | Устный ответ на вопросы. |
| Тема 2 | Специфика взаимодействия социально ориентированных НКО и добровольцев (волонтеров) | Устный ответ на вопросы. Практические задания. |
| Тема 3 | Волонтерский менеджмент и оценка эффективности взаимодействия НКО и добровольцев (волонтеров) | Устный ответ на вопросы. Практические задания. |
| Тема 4 | Направления взаимодействия добровольцев (волонтеров) и социально-ориентированных НКО | Устный ответ на вопросы. Практические задания. |
| Тема 5 | Стратегии руководства и конструктивного решения проблем в команде | Практические задания. |
| Тема 6 | Управление организацией и взаимодействием добровольцев (волонтеров) и социально ориентированных НКО | Письменный ответ на вопросы |

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств): устного/письменного ответа на вопросы и выполнения практических заданий.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые варианты вопросов для устного собеседования

1. История организации добровольческой (волонтерской) деятельности:

отечественный опыт.

2. Современная ситуация организации добровольческой (волонтерской) деятельности.

3. Сущность командной работы. Методы планирования работы команды волонтеров. Определение и сущность команды проекта. Роли в команде и их характеристика. Принципы работы в команде. Структуры команд проекта. Правила коммуникации в конфликтных ситуациях командной работы.

4. Инфраструктура развития волонтерской деятельности и СО НКО: модели ресурсных центров, волонтерских центров, финансовая поддержка СО НКО и добровольчества (волонтерства) на муниципальном, региональном, федеральном уровне (субсидии, гранты Фонда президентских грантов).

5. Законодательное регулирование добровольчества (волонтерства) в России и НКО, включая социально ориентированные организации.

6. Основные задачи взаимодействия социально ориентированных НКО и добровольцев (волонтеров).

7. Этапы планирования взаимодействия социально ориентированных НКО и добровольцев (волонтеров).

8. Сложный и простой форматы плана управления коммуникациями при взаимодействии социально ориентированных НКО и добровольцев (волонтеров).

9. Средства обеспечения обратной связи между волонтерами (добровольцами) и социально ориентированными НКО.

10. Инновационные игры как метод генерирования идей при взаимодействии волонтеров (добровольцев) и социально ориентированных НКО.

11. Реализация, мониторинг и контроль социального проекта как результата взаимодействия волонтеров (добровольцев) и социально ориентированных НКО.

12. Управление коммуникациями при взаимодействии волонтеров (добровольцев) и социально ориентированных НКО.

13. Управление рисками при взаимодействии волонтеров (добровольцев) и социально ориентированных НКО.

14. Организация оценивания взаимодействия волонтеров (добровольцев) и социально ориентированных НКО. Методы оценки эффективности деятельности СО НКО и волонтеров.

Типовые варианты практических заданий

1. **Доклад-презентация.** Группа студентов самостоятельно выбирает тему для выступления из числа реализованных в регионе волонтерских акций.

Выполнение доклада-презентации предполагает следующие этапы: реализация волонтерской акции, анализ результатов, построение структуры доклада-презентации, подбор визуального и звукового сопровождения, рефлексия, публичное выступление.

Доклад-презентация выполняется группой обучающихся, что позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем в ходе реализации волонтерской акции, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления, профессионально значимых компетенций. Командное проектирование предполагает распределение ролей: лидер, генератор идей, функционер, оппонент, исследователь.

2. Обсуждение текста и ответ на поставленные вопросы.

1) *Если волонтеры нужны на разовые мероприятия или акции, а потенциальных волонтеров много?*

Такая ситуация возможна в крупных городах-миллионниках и она по сути формирует модель волонтерской организации типа «Неисчерпаемый источник». Главным условием успеха является существующий канал распространения информации - выход на

большую аудиторию через крупные СМИ или большие группы в социальных сетях, а так же через медийных лиц или властные структуры. Этот канал распространения и является тем ресурсом, что гарантирует дееспособность и эффективность волонтерской организации.

В этом случае работа по привлечению волонтеров похожа на работу кафе на людной улице. Люди есть всегда. Главное - привлечь внимание яркой вывеской и успевать обслуживать посетителей. К сожалению, качество работы с «посетителями» в этом случае не играет большой роли. «Посетители» придут в любом случае.

Собственно, это и есть причина главных рисков: «качество» волонтеров, вероятно, будет низкое, а отношение к ним со стороны организации - потребительское. Это потому, что ресурс по привлечению волонтеров может компенсировать все недостатки. Любую проблему можно компенсировать количеством волонтеров.

Вся суть рекрутинга в этом случае сводится к рекламе и качественно оформленной «точке входа» для волонтеров. Алгоритм привлечения волонтеров прост: подготовка рекламы, реклама на большую аудиторию, прием, отбор, первичная подготовка волонтеров и проведение мероприятия.

Самое сложное в этом виде привлечения волонтеров - это реклама. Реклама должна быть яркая, эмоциональная, должна объяснять «зачем?», «почему?», «что делать?» и приглашать к действию. Подготовку рекламы следует отдать профессионалам. Что это будет на практике - решается всегда индивидуально, исходя из задачи, из опыта, возможностей и наличия денег.

Поскольку в данном случае реклама заведомо эффективна и действенна, поскольку она автоматически адресована большому количеству людей, то любая ошибка может стать критической. Малейшая опечатка в дате, времени, адресе, номере телефона может привести к краху рекламной компании.

Ради минимизации рисков особенностью этой рекламы должны стать заложенные в нее первичные фильтры по отбору волонтеров. Если этого не сделать, то придут все подряд и большая часть из них будут бесполезны для запланированного мероприятия. Важно через рекламу сразу собирать подходящую для дела аудиторию.

«Точка входа» входа для волонтеров в этой модели - это:

- отбор подходящих для данного мероприятия волонтеров и самые грубые «фильтры» для отсеки «неадекватных людей». Достаточно краткой анкеты и пары фраз собеседования по телефону;
- мотивирование волонтеров через объяснение смысла происходящего, приобщенность к бренду, через поиск взаимного интереса, через «бонусы» и поощрения (атрибутика, грамоты, запись в волонтерской книжке, благодарность от «начальника»);
- распределение по вакансиям внутри мероприятия;
- минимально необходимый инструктаж, знакомство с ответственным за волонтеров.

Практическая задача рекрутеров - дать рекламу и набрать волонтеров с запасом: 150 - 200%. Если до финиша дойдут 80% - это успех.

Итак, если есть возможность выхода на большие аудитории и массовой рекламы, то вполне возможно организовать работу по принципу одного цикла. Каждый отдельный проект возможно реализовывать независимо от остальных, полностью отработывая весь алгоритм по привлечению волонтеров.

2) *Если волонтеры нужны на разовые мероприятия или акции, а потенциальных волонтеров вокруг мало.*

Принципиальное отличие от первого варианта в нехватке новых волонтеров. Мы говорим о модели «Сообщество». В этом случае нет другого выхода, как собирать базу лояльных помощников - создавать, формировать и развивать сообщество волонтеров. Каждая новая акция или мероприятие - это в том числе и возможность эту базу понемногу пополнять.

Система привлечения волонтеров в этом случае должна решать три задачи. Первая - завлекать волонтеров на мероприятия таким образом, чтобы волонтеры попали в сообщество (в базу). Вторая задача - завлекать в сообщество само по себе, для чего оно должно быть оформлено и живо. И третья задача - привлекать на конкретное мероприятие готовых волонтеров изнутри сообщества.

Практическая задача рекрутеров - обеспечить, пусть и скромный, но постоянный входящий поток, который бы не только компенсировал бы естественную убыль волонтеров, но и пополнял бы сообщество.

Главными элементами, гарантирующими цельность сообщества, а значит и его работоспособность, являются равномерная периодичность мероприятий, хорошо и ответственно организованный труд волонтеров на акциях или мероприятиях, а также возможность для волонтеров получить от сообщества (или в сообществе) общение с единомышленниками, досуг, творчество, самореализацию, чувство сопричастности большому и важному делу и т.д.

В этом случае работа с волонтерами, если обратиться к аналогии, больше похоже на кафе, стоящее на тихой улочке. Яркие вывески, красивые упаковки - это вторично. Просто некого заманивать. Ключевую роль здесь играет качество еды и качество обслуживания! В нашем случае «товаром» является та акция, где принимают участие волонтеры. Она не может быть пустышкой, она должна нести ответы на смысловые вопросы. Если мы хотим, чтобы волонтер помогал периодически и долго, то именно смысловые вопросы определяют качество мероприятий. «Качество обслуживания» - это организация труда. Волонтер, который ясно понимает, что и как он должен сделать, который видит результат, который не тратил лишнего времени и сил на что-то побочное - будет готов прийти на акцию в следующий раз.

Если же говорить стратегически, то силы и средства должны быть потрачены на продвижение сообщества. В этом и есть суть привлечения волонтеров в этом случае. Именно сообщество и должно стать главной «заманухой» и мотиватором. Рекрутеры должны потенциальным волонтерам предложить сообщество, как впечатляющие суммарные результаты, как место общения единомышленников, как общий большой ресурс, как связи, и знакомства, как яркий и модный бренд, и, конечно, как возможность реализовать себя и найти поддержку для своих проектов.

Для организаторов волонтерской деятельности сообщество - это большие вложения. Но другого выхода нет.

От сообщества, кстати, есть одна важная выгода. Оно - система выращивания и подготовки кадров, будь то лидеры или сотрудники. И такие кадры очень компетентны и уже встроены во все процессы.

Итак, привлечение новых волонтеров в данном случае - это не явная разовая мощная реклама, приглашающая к действию. Скорее, это «:PR». Это постоянное взаимодействие с разными общественными группами, способными так или иначе повлиять на нужную нам аудиторию - потенциальных волонтеров. Тут хороши разные средства, доступные опыту волонтерской организации и ее кошельку. И нельзя забывать, что сообщество способно само себя продвигать. «Сарафанное радио» - очень эффективная вещь. Правда, при одном условии - волонтерам должно нравиться.

Поэтому главный посыл, который должен быть обеспечен на практике: приходите к нам, у нас хорошо, мы вместе делаем добрые дела, но мы и учимся, развиваемся, общаемся, отдыхаем и т.д.

«Точкой входа» волонтеров в сообщество должно стать реальное знакомство с каждым из них, а так же знакомство самих волонтеров с сообществом и делами. В этом случае задача не только в отсеиве неадекватных, но в личном знакомстве, в поиске общих ценностей, в профорientации и поиске «своего места», в знакомстве со всеми возможностями Сообщества. Мотивирование - не краткосрочное «вкачивание энергии» на один раз, а приобщение к «энергии» всего сообщества, открытие перспектив и

возможностей. Атрибутика, грамоты, запись в волонтерской книжке - все это важно, но оно уже вторично по сравнению с дружественным общением, обретением опыта, «прокачкой», самореализацией и т.д.

3. Если волонтеры нужны для регулярного и долгосрочного участия в программной деятельности.

Наиболее распространенные виды социального волонтерства в России сегодня - это непрофессиональная помощь людям, проживающим в казенных социальных учреждениях или находящимся на лечении в больницах. Именно в этом случае наиболее востребована стабильность, регулярность и долгосрочность с привязкой к дням недели. Говоря проще, такие волонтеры работают еженедельно на протяжении многих лет. Ожидания тех, кого мы можем назвать подопечными, не должны быть обмануты. Если бабушки в доме престарелых привыкли, что волонтеры навещают их по вторникам, а дети в больнице знают, что волонтеры приходят по пятницам, значит так оно и должно быть.

В этом случае мы говорим о привлечении волонтеров в модели волонтерской организации «Гроздь винограда».

Задача рекрутеров в этом случае принципиально отличается от предыдущих. Понятно, что все сказанное о сообществе, относится и к этому направлению волонтерства. Без создания и развития общего сообщества, без организации труда и поддержки волонтеров не обойтись. Но, работа волонтеров в учреждениях или в семьях с людьми попавшими в беду, еженедельное участие в их жизни имеет некоторые важные особенности.

Во-первых, это эмоционально напряженная сфера. Общаться с больными детьми, одинокими стариками или с проживающими в психоневрологических интернатах - не каждому под силу. Во-вторых, социальное волонтерство - это «тянуть лямку». Тут не так много разнообразных проектов, «движухи» и ощутимой результативности. И третья особенность - это личное общение с подопечными, лицом к лицу. И такое общение, хотим мы того или нет, предполагает взятие ответственности за подопечного, пусть и на небольшом отрезке его жизни.

Следствием этих особенностей является немногочисленность социальных волонтеров относительно всех других. Даже в крупных городах их в разы меньше, чем тех людей, что готовы волонтерить на акциях.

Поэтому главным смыслом рекрутинга в этом случае становится поиск и привлечение тех людей, у кого есть внутренняя мотивация к требуемой работе. Обращаясь к внутренней силе человека, готового и желающего работать в социальной сфере мы, скажем так, через «качество» волонтера обеспечиваем долгосрочность и компенсируем нехватку людей. Никакие внешние мотивировки, не смогут обеспечить требуемого результата. Только внутренние силы человека, подаренные подопечным по свободной воле, могут гарантировать ответственную помощь людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, а также ту самую стабильность.

Говоря проще, рекрутеры призваны привлечь внимание тех людей, что имеют свою добрую мечту и хоть небольшое желание служить ближним. Благодаря правильно организованному рекрутингу человек с небольшими ресурсами (3 часа свободного времени в неделю) и скромной мечтой (к примеру, помогать детям в больнице) должен увидеть в рекламе волонтерской организации шанс и возможность приобщиться к доброму делу. Но уже с первых шагов волонтер должен сам проявлять свою волю и с помощью рекрутера идти к своей цели.

Если в предыдущем случае рекрутинг строится вокруг сообщества, то в этом случае акцент смещается на подопечного. Помощь человеку, оказавшемуся в беде, безусловно, является главным мотивом и смыслом социального волонтерства. Поэтому необходимым базовым условием для успешного рекрутинга является правильно и безопасно организованный процесс помощи подопечным. От этого на 70% зависит состояние

волонтера и его способность помогать. Остальные 30% успеха - это грамотно организованное сообщество.

Если организация помощи некачественная, то волонтеры будут просто выгорать и отваливаться. Они не смогут преодолеть ни внешних трудностей социальной помощи (непривычный вид людей, плохие запахи, общая трагичность и безысходность, агрессивность социальной системы и т.д.), ни внутренних личных переживаний и вопросов. В этом случае рекрутеры будут просто поставлять волонтеров в социальную «топку».

Рекрутинг в этом случае не может пройти мимо ценностной темы, более того, должен базироваться на ней. Главным связующим всего процесса в социальном волонтерстве является ценностная гуманистическая ориентация и волонтеров, и сообщества, и их созвучность. Для потенциальных волонтеров крайне важны ответы на вопросы: кто для меня «человек в беде» и в чем смысл оказания помощи? Нужно учитывать и различные интересы волонтеров и откликаться на них: для кого-то помощь людям - это четко отлаженные процессы и эффективность, для кого-то «личные отношения», для кого-то комплексность помощи и т.д.

Практическими задачами рекрутеров в этом направлении являются правильное формирование информации о социальных программах (с учетом сказанного выше), серьезное глубокое знакомство с самим волонтером и совместный поиск возможности реализации доброй мечты, предоставление ему возможности пройти подготовку и получить поддержку и даже помощь, а также сопровождение этого человека до момента принятия решения остаться в социальной программе. Дело в том, что социальные волонтеры принимают решение отнюдь не на собеседовании, а по прошествии недель, а порой и месяцев работы с подопечными. И все это время волонтер находится в «подвешенном» состоянии, он не готов брать на себя полноту ответственности, но уже включен в работу и в сообщество.

Ответьте на вопросы:

1. Какие меры необходимо предпринять в ситуации, если необходимо привлечь эпизодических добровольцев (волонтеров)?
2. Какие задачи решает рекрутер, набирая добровольцев (волонтеров) для долгосрочного участия в акции?
3. Сформулируйте общие и частные проблемы рекрутинга добровольцев (волонтеров).

3. Деловая игра.

Обучающиеся разбиваются на роли рекрутера и потенциального волонтера. Рекрутеру нужно задать вопросы применительно к выделенной волонтерской позиции. Обучающиеся группы затем обсуждают стратегии обеих сторон, выявляя преимущества и недостатки.

Пример вопросов.

1. Здравствуйте. Давайте представимся, меня зовут ..., а вас?
2. Сколько вам лет?
3. Каков род вашей деятельности?
4. Не могли бы вы рассказать мне немного о ваших увлечениях, хобби?
5. Есть ли у вас опыт волонтерства?
6. Почему вы решили заняться волонтерством?
7. Что вы хотите получить в волонтерстве?
8. Что вы хотите дать волонтерству?
9. Хорошо, вы знаете, чем занимается наша волонтерская организация?
10. Чем бы вы хотели заниматься в рамках волонтерской деятельности?
11. Вы обладаете знаниями иностранных языков?
12. Готовы ли вы работать в команде с другими волонтерами?
13. Есть ли у вас какие-либо хронические заболевания, которые могут помешать

вашей волонтерской деятельности?

4. Решение проблемных ситуаций.

Обучающимся дается задание предложить проблемные ситуации, связанные с организацией работы команды, осуществления руководства и конструктивного решения возникающих проблем.

Таблица 5

| Группа факторов | Содержание конфликта | Способ урегулирования конфликта |
|------------------------|--|--|
| Информационные факторы | Недостаток, искажение и другие процессы, связанные с обменом информацией, нарушающие ее адекватность | Создание условий для предоставления необходимой информации, обмен ею. |
| Поведенческие факторы | То или иное проявление поведения, не устраивающее других коммуникантов | Работа по изменению поведения. |
| Факторы отношений | Отношения хотя бы одной стороны, которые не устраивают другую | Работа над осознанием отношения и его изменением. |
| Ценностные факторы | Ценности и принципы, которым следует хотя бы одна из сторон и которые другая не приемлет | Урегулирование через изменение ценностей процесс длительный, а в отдельных случаях и невозможный. На практике прибегают к выделению таких составляющих конфликта, с которыми можно производить изменения (информация, поведение, отношения). |
| Структурные факторы | Устойчивые обстоятельства, принципы, которые трудно или невозможно изменить (закон, ресурс, пол, возраст, договор, географическое положение и др.) | При урегулировании поступают как и в предыдущем случае - работают с такими составляющими как информация, поведение и отношения. |

5. Моделирование работы команды. Прочтите тексты и разработайте алгоритм работы с командой:

- выделите членов команды, с помощью которых можно реализовать проект,
- распределите поручения,
- предложите приемы оценки их исполнения,
- предложите средства обеспечения обратной связи по результатам.

Прочтите тексты:

1) Новый год - это, несомненно, самый любимый праздник каждого ребенка: письма Деду Морозу, предновогодняя суета, украшение дома и ёлочки, подарки и, самое главное, вера в чудо. Но не все детки в полную меру могут насладиться этим праздником в силу различных жизненных обстоятельств и трудностей. Поэтому мы, студенты Самарского

Университета, решили организовать проект «Подари детям праздник». Нашей задачей было осуществить сбор средств, используя фандрайзинг, и провести мастер-класс для детей с ограниченными возможностями. В реализации проекта нам помог «Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района.

5 декабря 2016 года для деток был организован праздник по тематике «Добрый мир сказок К.И.Чуковского», где основной целью было приобщить детей к чтению и просто вспомнить все сказки замечательного автора! Сразу после этого мероприятия мы провели мастер-класс для детишек, в ходе которого они сделали замечательную поделку. Также дети рисовали точечной техникой, которая способствует развитию моторики рук. По окончании мероприятия каждому ребенку мы подарили сладкий подарок.

В этот день мы все испытали радость, подарили друг другу улыбки и хорошее настроение. Наш праздник был наполнен счастьем и никого не оставил равнодушным! Абдрахманова Н., Городничева Д., Кожемякина Т., Мокеева А.

2) Вы хотели бы жить в красивом городе, где не нужно волноваться о своей безопасности? Где по улицам не бегают бродячие собаки, представляя угрозу взрослым и детям. Мечтали ли вы отпускать детей гулять без доли волнения? Определённо, да. Стаи бездомных собак не редко пугают нас своим видом, а жалостливые глаза брошенных на улице кошек даже у взрослого могут вызвать сочувствие. Город может стать безопасным только в здоровом гражданском обществе. А, как известно - гражданское общество - значит общество ответственных людей. Мы это понимаем, и поэтому на базе практики Самарского университета реализовали проект «Мы в ответе за тех, кого приручили», ведь каждый человек должен ощущать моральную ответственность за свои действия. Все знают, что ответственность формируется ещё с детства, именно поэтому местом для реализации проекта мы выбрали МБОУ Школа №32. Обсуждение темы об ответственности, которую человек должен проявлять в отношении к животным, среди учеников пятого класса оказалась актуальной. Больше, чем у половины детей, дома содержится животное, причём некоторые из них ухаживают за несколькими животными, а те, у кого дома нет питомца, мечтают им обзавестись. Дети были очень увлечены рассказами о своих питомцах, активно участвовали в обсуждении проблемы бездомных животных. А главной ценностью за проведение тематического классного часа стала благодарность в глазах детей, их обдуманые мысли, высказанные по данной проблеме. Наша команда уверена, что шаг навстречу светлому будущему нашего города сделан!

6. Тестовые задания.

Тест 1.

1. Диффузная поддержка предполагает:
 - А. Организацию дружеского общения, совместного приятного времяпрепровождения в рамках свободного времени волонтеров
 - Б. Обеспечение конкретной материальной, натуральной, иной практической помощью
 - В. Предоставление волонтеру возможности для положительного социального сравнения, в поддержание самоуважения
 - Г. Наделение волонтера сведениями
2. Поддержку волонтеров предлагает:
 - А. Сводится к определению количества требуемых волонтеров, формулировке требований к ним, конкретизации стратегии их поиска, уточнения мотивационной программы работы с волонтерами и т. д.
 - Б. Деятельное отношение к волонтеру, направленное на содействие повышению эффективности организации волонтерства.
3. На этапе «Планирование» оценивание помогает:
 - А. Конкретизировать выбор волонтеров
 - Б. Позволяет провести коррекцию деятельности с целью повышения ее эффективности
 - В. Определить перспективы дальнейшей деятельности
4. На этапе «Привлечение, набор и отбор волонтеров»:

- А. Оценивание юридически закрепляет отношения между субъектами;
 - Б. Оценивание стимулирует развитие волонтерского движения;
 - В. Конкретизировать выбор волонтеров.
5. Вставьте пропущенное слово. Волонтерство - это деятельность, которая направлена на предоставление ... услуг человеку или группе людей, не являющихся родственниками волонтера, без расчета на денежное вознаграждение.
- А. Безвозмездных
 - Б. Любых
 - В. Необходимых
6. Вставьте пропущенное словосочетание. Медицинское волонтерство - это в сфере здравоохранения, призванная повысить качество медицинской помощи на всех ее этапах: профилактическом, лечебном, реабилитационном.
- А. Специальная деятельность
 - Б. Клиническая специальность
 - В. Добровольческая деятельность
7. Выделите два основных принципа волонтерства.
- А. Безвозмездность
 - Б. Самосовершенствование
 - В. Равенство
 - Г. Нравственность
 - Д. Добровольность
 - Е. Востребованность
8. Термин «волонтерство» первоначально был связан с ...
- А. Церковной благотворительностью
 - Б. Комплектованием армии
 - В. Просветительской деятельностью
9. Отечественный аналог термина «волонтерство», особенно широко использовавшийся в период СССР:
- А. Добровольчество
 - Б. Экологическое движение
 - В. Тунеядство
10. День семейного волонтерства отмечается в
- А. США
 - Б. Франции
 - В. Германии

Правильные ответы:

1. А, 2.Б, 3.В, 4.В, 5.А, 6.В, 7.А,Д, 8.Б, 9.А, 10.А

Тест 2.

1. Как называют представителя, который принимает волонтеров?
- А. Администратор
 - Б. Координатор (тьютор, куратор)
 - В. Посредник
 - Г. Инструктор
2. Приведите в соответствие функции координатора волонтеров и их конкретизацию:
- 1. Привлечение, набор и отбор волонтеров;
 - 2. Обучение (инструктаж) волонтеров;
 - 3. Планирование;
 - 4. Документоведение;
 - 5. Мотивирование и поддержка;
 - 6. Оценивание.

- А. Проведение анализа деятельности волонтера и вынесение оценки
- Б. Учет мотивов участия волонтера и предложение специальной мотивационной программы
 - В. Определение количества требуемых волонтеров, формулировка требований к ним, конкретизация стратегий их поиска, уточнение мотивационной программы работы с волонтерами
- Г. Знакомство с кандидатурами волонтеров, определение объема работы, уточнение требований к волонтерам и т.п.
- Д. Организация тренингов, инструктаж, обучающие сессии
- Е. Заключение определенных соглашений между сторонами
 - 3. ... - процесс стимулирование кого-либо к деятельности, направленной на достижение целей. Выберите термин, для которого предложено определение.
 - А. Мотивы
- Б. Стимулирование
 - В. Мотивация
- Г. Поддержка
 - 4. В каких формах осуществляется обучение потенциальных волонтеров на этапе «Обучения»?
 - А. Перепрофилирование;
- Б. Инструктаж накануне работы;
 - В. Тестирование потенциального волонтера на составление;
- Г. Психологической характеристики;
- Д. Анкетирование.
 - 5. На каком этапе утверждается кандидатура волонтера и подписывается с ним договор?
 - А. Поддержка
 - Б. Обучение
 - В. Собеседование
- Г. Документоведение
 - 6. На, что направлено тестирование волонтера?
 - А. Составление психологической характеристики
- Б. Позволяет увидеть потенциального волонтера в действии
 - В. Получение общей информации о волонтере
- 7. Что из перечисленного относится к эмоциональной поддержке волонтера?
 - А. Наделение волонтера сведениями
- Б. Раскрытие возможных вариантов решений
- В. Снижение эмоционального, психического напряжен
- Г. Возможность посмотреть на ситуацию со стороны
 - 8. Информационная поддержка включает в себя:
 - А. Предоставление волонтеру возможности для положительного социального сравнения
 - Б. Обеспечение конкретной материальной, натуральной, иной практической помощью
 - В. Влияние на мотивацию волонтера
- Г. Наделение волонтера сведениями, необходимыми для решения поставленных перед ним задач
 - 9. Статусная поддержка состоит:
 - А. В предоставлении волонтеру возможности для положительного социального сравнения;
 - Б. Обеспечение материальной помощью;
 - В. В поддержании самоуважения;
- Г. Расположение волонтера к доверительному общению.

10. Инструментальная поддержка обеспечивает:

А. Возможности для положительного социального сравнения, в поддержании самоуважения, помощи в самоактуализации имеющегося у него личного и профессионального потенциала

Б. Конкретную материальную, натуральную, иную практическую помощь;

В. Организацию дружеского общения;

Г. Эмоциональная поддержка.

Правильные ответы:

1. Б, 2.1-Г, 2-Д, 3-В,4-Е, 5-Б,6-А, 3.В., 4.А,Б, 5.Г, 6.А, 7.В, 8.Г., 9.А,В, 10.Б

Шкала оценивания.

Таблица 6

| Зачет | Критерии оценки |
|------------|---|
| Не зачтено | Этапы компетенций, предусмотренные образовательной программой, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и отсутствие фрагментарных знаний по дисциплине. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практическое задание не выполнил. Посещаемость в семестре составила менее 40% от 100% занятий, устный опросы не удовлетворительны. |
| Зачтено | Этапы компетенций, предусмотренные образовательной программой, сформированы. Высокий уровень усвоения понятийного аппарата по дисциплине. Способен самостоятельно решать практические задачи с творческим решением. Практическое задание выполнено на положительную оценку. Посещаемость в семестре составила от 85 до до 100% занятий, принимал участие в устных опросах в течении семестра на положительные оценки. |

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования:

Таблица 7

| Код компетенции | Наименование компетенции | Код этапа освоения компетенции | Наименование этапа освоения компетенции |
|-----------------|---|--------------------------------|--|
| УК ОС-3 | Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе | УК ОС-3.1. | Способен определять требования к ролевой позиции |

Таблица 8

| Этап освоения компетенции | Показатель оценивания | Критерий оценивания |
|---------------------------|-----------------------|---------------------|
|---------------------------|-----------------------|---------------------|

| | | |
|--|--|--|
| <p>УК ОС-3.1 – Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе</p> | <p>Анализ возможных последствий личных действий в социальном взаимодействии и командной работе Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. Демонстрирует умение конструктивного общения. Грамотно апеллирует аргументацией и понятийным аппаратом. Работа в команде на основе стратегий сотрудничества Выполняет совместные командные задачи и проекты. Продуктивное взаимодействие с членами команды по достижению поставленной цели. Демонстрирует навыки конструктивного общения (умение управлять конфликтами, проявлять эмпатию и толерантность)</p> | <p>Результативность Определил свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. Владеет нормами современного русского литературного языка. Сформирован понятийный аппарат.</p> <p>Оптимальность Выполнил совместные командные задачи и проекты</p> <p>Полнота Освоил навыки конструктивного общения и продуктивного взаимодействия в команде</p> |
|--|--|--|

4.4. Методические материалы промежуточной аттестации

Методические материалы по сдаче зачета

Зачет включает ответы на теоретические вопросы и выполнения практического задания. Ответы на вопросы могут быть в устной или письменной форме, в т.ч. в формате тестирования. Выполнение практического задания проводится в письменной форме.

При подготовке к зачету необходимо изучить рекомендуемую основную литературу, а также усвоить умения и навыки в ходе контактной работы с преподавателем путем опроса.

При подготовке ответа на вопрос стоит использовать соответствующий дисциплине понятийный аппарат, отвечать с пояснениями, полно и аргументированно.

При сравнении явлений необходимо представить аргументы, представляющие их сходства и различия. Давать односложные ответы нежелательно.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении курса «Организация волонтерской (добровольческой) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО» применяются разнообразные лекции, тестирование по темам, самостоятельная работа с источниками.

Студент должен посетить лекции, на которых излагается цель, задачи и содержание курса, приводятся рекомендации и критерии оценивания. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные

положения изучаемого материала, даются рекомендации по тестированию и подготовке к опросу.

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к тестированию, а также к промежуточной аттестации по дисциплине.

Подготовку к практическим занятиям следует начинать с ознакомления с содержанием темы, вопросами к теме, подбора рекомендованной литературы. Затем необходимо перечитать запись лекции, соответствующие разделы учебника, статьи в журналах. При этом перед собой нужно иметь соответствующие нормативные акты в действующей редакции.

Учебным планом для студентов предусмотрена самостоятельная работа, которая способствует более полному усвоению теоретических знаний, выработке навыков аналитической работы с литературой.

Целью самостоятельной работы является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и решения правовых задач.

Для получения глубоких теоретических знаний и практических навыков студентам рекомендуется посещать лекции, активно участвовать в выполнении практических заданий. Поставленные перед занятиями цели могут быть достигнуты лишь при систематической работе студентов над изучением дисциплины.

При необходимости в период самостоятельной подготовки студенты могут получить индивидуальные консультации преподавателя по учебной дисциплине.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Основная литература

1. Бабкина, О. Н. Менеджмент в некоммерческих организациях : учебное пособие : [16+] / О. Н. Бабкина ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : АГРУС, 2019. – 100 с. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614456>

2. Основы волонтерской деятельности : учебное пособие : [16+] / С. Л. Балова, И. А. Безденежных, Е. Водолева и др. ; под ред. И. А. Фирсовой, Р. К. Крайневой ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Прометей, 2020. – 215 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612085> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-907244-73-3. – Текст : электронный. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612085>

3. Технологии организации волонтерского движения : учебное пособие / авт.-сост. В. В. Митрофаненко ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 130 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457754> – Библиогр. в кн. – Текст : электронный. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457754>

6.2 Дополнительная литература

1. Сурова, Н. Ю. Проектный менеджмент в социальной сфере и дизайн-мышление : учебное пособие / Н. Ю. Сурова. – Москва : Юнити, 2015. – 415 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446441>. –

Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-02738-8. – Текст : электронный. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446441>

2. Чигаева, В. Ю. Деятельность негосударственных организаций и учреждений в социальной работе : учебное пособие / В. Ю. Чигаева. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2012. – 320 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232330>. – ISBN 978-5-8353-1541-3. – Текст : электронный. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232330>

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Внеаудиторная работа обучающихся сопровождается учебно-методическим обеспечением, включающим индивидуальный неограниченный доступ к электронно-библиотечной системе, содержащей издания учебной, учебно-методической и иной литературы. Список основной и дополнительной литературы приведен в п.п.6.1 и 6.2.

Библиотечный фонд укомплектован печатными или электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы по дисциплинам образовательной программы, из расчета не менее 50 экземпляров основной литературы, перечисленной в рабочих программах и 25 экземпляров дополнительной литературы на каждые 100 обучающихся.

Фонд дополнительной литературы, помимо учебной, включает официальные, справочно-библиографические и специализированные периодические издания в расчете один-два экземпляра на каждые 100 обучающихся.

Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

6.4 Нормативные правовые документы

Не используются.

6.5 Интернет-ресурсы

| № п/п | Наименование ресурса | Адрес | Тип доступа |
|-------|--|---|-----------------|
| 1 | Открытая электронная библиотека «Киберленинка» | http://cyberleninka.ru | Открытый ресурс |
| 2 | Национальная электронная библиотека российского индекса научного цитирования НЭБ «E-library» | http://e-library.ru | Открытый ресурс |
| 3 | Журнал исследований социальной политики | https://jsps.hse.ru | Открытый ресурс |
| 4 | Словари и энциклопедии онлайн | http://dic.academic.ru/ | Открытый ресурс |
| 5 | Архив научных журналов на платформе НЭИКОН | https://archive.neicon.ru/xmlui/ | Открытый ресурс |

| | | | |
|---|------------------|---|-----------------|
| 6 | Консультант Плюс | http://www.consultant.ru/ | Открытый ресурс |
|---|------------------|---|-----------------|

6.6 Иные источники

Иные источники не используются

7. Материально – техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Учебная аудитория для проведения учебных занятий (занятий лекционного типа), оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: комплект специализированной учебной мебели (столы и кресла – рабочие места обучающихся и преподавателя); доска аудиторная; экран; персональный компьютер; звуковая система; проектор; веб-камера. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации.

Учебная аудитория для проведения учебных занятий (занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения: комплект специализированной учебной мебели (столы и стулья – рабочие места обучающихся и преподавателя); доска аудиторная; персональный компьютер; телевизор; веб-камера. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации.

Компьютерный класс, учебная аудитория для проведения учебных занятий (занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оснащенный оборудованием и техническими средствами обучения: комплект специализированной учебной мебели (столы и стулья - рабочие места обучающихся и преподавателя), доска аудиторная; персональные компьютеры моноблоки; проектор; веб-камера; экран. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации, в том числе с рабочих мест обучающихся. Программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows; пакеты лицензионных программ: MS Office, MS Teams, СПС КонсультантПлюс, «1С: Предприятие 8», лицензионное антивирусное программное обеспечение.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся (Информационно-ресурсный центр) оснащенное комплектом специализированной учебной мебели, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программное обеспечение: ОС Microsoft Windows, Пакет Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), Microsoft Teams, СПС КонсультантПлюс, «1С: Предприятие 8», лицензионное антивирусное программное обеспечение.