****

**Практические задания**

**семинара «Волонтерство как эффективный механизм социализации и расширения общих и профессиональных компетенций обучающихся».**

**Секция 1. Организация деятельности волонтерского отряда (из опыта работы колледжа).**

**Кейс 1. Организация и управление добровольческими ресурсами.**

**Цель:** отработка навыков профессиональных компетенций, связанных с организацией и управлением волонтерской деятельностью.

**Основные задачи:**

1. Обеспечить получение необходимых знаний, навыков и умений в сфере организации и управления добровольческими ресурсами;
2. освоить современные технологии диагностики потенциальных волонтеров, с целью профессионального отбора;
3. ознакомить с навыками конструктивных способов межличностного взаимодействия в рамках интервьюирования кандидатов в волонтеры;
4. активизировать собственные личностные ресурсы, способствующие саморазвитию и самореализации, повышению уровня толерантности и личностной креативности как адаптационного ресурса и условия эффективной волонтерской деятельности, рефлексии, повышению устойчивости к эмоциональному выгоранию и профессиональной деформации;
5. развить способность разработки стратегии работы с волонтерскими группами и организациями на основе критического осмысления выбранных и созданных теорий, концепций, подходов и (или) технологий;
6. развить лидерские навыки.

Количество участников группы: 5 — 7 человек.

Время работы: 30 минут.

**Кейс 1.1.** **Вводная информация**. Готовится ежегодная научно-практическая конференция «Крепкая семья - сильная Россия» с международным участием.

 (всего более 250 участников, 50 человек – творческие коллективы, 20 человек- почетные гости) требуются волонтеры (70 человек).

**Функционал волонтеров:** встреча и сопровождение делегаций, направление потоков зрителей, проведение мастер-классов, служба технического обеспечения, парковка, встреча и размещение творческих коллективов, участвующих в торжественном открытии конференции, флажные группы открытия конференции, волонтеры протокола, волонтеры-медики, волонтеры поддержки. На Конференции ожидаются официальные лица и иностранные гости, поэтому необходимы волонтеры со знание английского языка.

 **Сервисы волонтерам:** униформа, атрибутика с символикой колледжа.

**Время работы волонтеров:** 3 часа 50 минут смена.

**Задание:**

Разработайте:

1. коммуникационную кампанию по информированию и привлечению целевой аудитории;
2. компетентностный портрет волонтера в зависимости от его функционала на данном мероприятии;
3. перечень ключевых вопросов интервью, исходя из разработанного портрета;
4. график проведения интервью исходя из следующих условий:
5. было подано 400 заявок;
6. длительность интервью/собеседования 30 мин;
7. итоговый список волонтеров должен быть представлен через 3 недели;
8. разработайте программу подготовки волонтеров данного мероприятия;
9. разработайте способы поощрения волонтеров;
10. спрогнозируйте риски, связанные с привлечением такого большого количества волонтеров.

 **Кейс 1.2 Вводная информация.** Правильный отбор волонтеров для проекта - 50% успеха. Какие Вам нужны волонтеры? Веселые, умные, а может быть креативные? Каждый, кто проводит собеседование с потенциальными волонтерами, сталкивается с проблемными ситуациями. С некоторыми из них, вам придется познакомиться и найти правильный выход.

При проведении собеседования вы понимаете, что потенциальный доброволец не может дать вам достаточно информации для принятия решения. Ему может быть неудобно вести разговор в силу застенчивого характера, или у него есть, что скрывать от вас.

**Задание:** разработайте тактику проведения собеседования в данной ситуации и его функционал.

**Кейс 1.3 Вводная информация.** При проведении собеседования вы понимаете, что у волонтера не хватает опыта, способностей или интереса, необходимого для того, чтобы он мог принять участие в реализации проекта.

**Задание:** разработайте собственную тактику поведения в данной ситуации.

**Кейс 2. Мотивация волонтеров**

**Кейс 2.1** **Вводная информация.** Ресурсный Центр «Мосволонтер» обратился к ЦВиСО ГБПОУ КСТ с предложением активно поучаствовать в организации общегородской волонтерской акции ко Дню Победы «Поздравь ветерана», которая проводилась во всех крупных парках Москвы в период с 01 по 05 мая 2019 года, взяв на кураторство два парка в центре столицы: Парк искусств **Музеон** и ЦПКО имени М. Горького.   Волонтеры должны работать 5 дней с 01 по 05 мая 2019 года по 3 часа, в каждом парке в команде должно быть не менее 10 человек.

С 05 по 07 мая будет проводиться сортировка и вычитка посланий, с последующим вручением ветеранам в Домах ветеранов.

Атрибутика, открытки, ручки, планшеты выдаются.

Задача волонтеров: привлечь как можно больше жителей столицы, гуляющих в парке, к подписанию поздравительных открыток ветеранам войны. Эти открытки затем будут отправлены в Дома ветеранов города Москвы и страны.

Статистика по работе волонтеров показала следующие итоги по посещению волонтеров:

1. 1 мая: 20 человек.
2. 2 мая: 16 человек.
3. 3 мая: 15 человек (2 волонтера направили в Парк «Зарядье»).
4. 4 мая: 10 человек
5. 5 мая: 12 человек (2 волонтера направили в Парк «Зарядье»).

**Задание:** подготовить программу мотивации волонтеров, учитывая внешние угрозы в будущем.

**Кейс 2.2.** **Вводная информация.** Культурный центр «Н» пригласил волонтеров ГБПОУ КСТ на обслуживание Московского культурного  форума–2019 с 22 марта — 25 марта  2019 годав Манеже. (В рамках форумаболее 500 учреждений культуры российского и мирового значения представили свои лучшие работы).

Необходимое количество волонтеров от ГБПОУ КСТ: 20 человек.

Функционал: встреча гостей, навигация, работа на площадках форума.

Мотивация волонтерам: грамоты, экипировка остается у волонтеров.

Предоставляемые сервисы волонтерам от организаторов: питание 2 раза в день.

Время работы волонтеров: продолжительность одной смены-16 часов.

В итоге на 4 день работы выставки на работу вышло только 10 волонтеров. В ходе изучения ситуации выяснилось: что во второй и третий день выставки были зафиксированы случаи грубого отношения супервайзеров направлений сопровождения делегаций и парковки к волонтерам; к концу рабочей смены волонтеры оставались голодными; был выявлен случай, когда супервайзеры направления потоков зрителей дали задание волонтерам перенести со склада во вспомогательный зал выставки тяжелые упаковки книг для библиотеки форума, 20-литровые бутыли с питьевой водой для обеспечения питьевого режима на площадках манежа.

**Задание:** разработать меры по повышению мотивации волонтеров.

 **Кейс 3. Координация волонтеров.**

**Вводная информация.** В ЦВиСО обратились с просьбой предоставить волонтеров для проведения московского регионального этапа Межрегионального фестиваля-конкурса «Алтарь Отечества – 2019», который проходит в течение трех дней на базе нашего образовательного учреждения.

Волонтеры требуются по следующим направлениям:

 Помощь в организации и проведении выставки 30 общественных объединений (подготовка выставки осуществляется накануне вечера, выставка проходит в течение всего дня);

1. Помощь в организации питания участников конкурса (500 человек, питание в 3 смены, 3 обеда в течение 3 дней);
2. Помощь в организации и проведении круглого стола руководителей общественных организаций (проходит в течение трех часов в один из дней конкурса);
3. Помощь в проведении очного этапа конкурса (презентации на сцене, которые проходят на протяжении 4 часов в концертном зале) и концерта на церемонии закрытия (2 часа в вечернее время).

**Задание:**

1. Определить количество волонтеров, которых необходимо привлечь к данному мероприятию, и составить примерный график их работы;
2. Составить список необходимых вопросов к организаторам мероприятия;
3. Составить схему коммуникации с волонтерами во время проведения мероприятий (на какие функциональные группы будут разбиты волонтеры, кто и каким образом будет осуществлять координирование их действий).

 **Кейс 4. Индивидуальные ситуационные кейсы.**

Вы являетесь координатором волонтеров в Вашем волонтерском объединении. В своей работе Вам приходится сталкиваться со следующими непредвиденными ситуациями. Как Вы себя поведете в этих случаях?

1. Организаторы мероприятия обратились к Вашим волонтерам, ответственным за встречу и регистрацию гостей, убраться в помещении перед началом проведения мероприятия (подмести полы, протереть пыль, отмыть стойку регистрации).
2. Организаторы мероприятия отказались предоставить волонтерам питание при 8-часовом рабочем дне.
3. Волонтерам было дано задание встретить очень важных гостей рано утром, а автобус для встречи делегации не приехал.
4. Организаторы забыли выдать Вам новую программу мероприятия, и волонтеры предоставляют гостям неактуальную информацию. О том, что организаторы в последний момент переделали программу, Вы узнаете случайно незадолго до начала концерта.
5. Вы с волонтерами приходите в помещение, где проходит мероприятие, и выясняете, что в нем одновременно проходит два мероприятия.
6. Мероприятие перенеслось на следующий день, а организаторы забыли Вас об этом предупредить. Волонтеры уже приехали на место, у них нет возможности работать в другой день.
7. Вам нужно срочно решить очень важный организационный вопрос, но Вы потеряли лицо, ответственное за работу с волонтерами на мероприятии.
8. Для работы на мероприятии одновременно привезли волонтеров двух волонтерских объединений и поставили их работать на одну функцию. Каждое волонтерское объединение работает по своей системе, и волонтеры никак не могут найти общий язык друг с другом.
9. Незадолго до начала мероприятия потерялся ребенок, и волонтеров попросили его найти. При этом волонтерам нужно заниматься встречей и регистрацией гостей.
10. Половина волонтеров попали в пробку и не могут вовремя приехать на мероприятие.

**Кейс 5. Тим-лидеры волонтеров.**

**Вводная информация.** Волонтерский центр принимает участие в крупном международном спортивном мероприятии (далее - Мероприятие) и осуществляет набор волонтеров (1400 чел.) по следующим функциональным направлениям:

1. «Размещение». Распределение номеров, регистрация, заселение, работа на ресепшн и помощь при выезде участников и гостей Мероприятия - 240 волонтеров;
2. «Аккредитация». Формирование и выдача идентификационных карт, на которых будут указаны статус и зоны доступа - 160 волонтеров;
3. «Логистика». Обеспечение объектов Мероприятия всем необходимым, а также доставка спортсменам питьевой воды - 40 волонтеров;
4. Медицинское обеспечение. Помощь врачам при общении с обратившимися за медицинской помощью, сопровождение спортсменов на процедуру допинг-контроля - 40 волонтеров;
5. «Прибытия и отъезды». Встреча и проводы всех гостей и участников Игр в аэропортах, железнодорожных и автовокзалов - 230 волонтеров;
6. «Маркетинг». Контроль, размещение логотипов и рекламного оборудования, а также работа со спонсорами и партнерами, разработка макетов сувенирной и раздаточной продукции - 56 волонтеров;
7. «Технологии и телерадиовещание». Информационно-коммуникационные технологии, организация взаимодействия Главного вещателя и Оргкомитета до осмотра радиоэлектронных средств - 22 волонтера;
8. «Церемонии». Сопровождение спортсменов на пьедестал, вручение медалей и цветов победителям соревнований, поднятие флагов стран-участниц Мероприятия;
9. «Коммуникации». Помощь в проведении РК-мероприятий, участие в массовых съемках для РК-материалов, а также сопровождение коммуникационных партнеров события - 34 волонтера;
10. «Протокол». Сопровождение представителей Международной федерации студенческого спорта и национальных спортивных студенческих союзов стран- участниц Мероприятия - 90 человек;
11. Организация питания. Работа в местах питания спортсменов, гостей Мероприятия, а также волонтеров- 180 человек;
12. «Лингвистические услуги». Письменный и устный перевод, а также предоставление информации участникам и гостям мероприятия на их родном языке - 58 волонтеров;
13. Пресс-центр. Сопровождение журналистов и операторов на разных спортивных площадках, обработка и распределение результатов журналистам, мониторинг публикаций, репортажная съемка, а также работа с сайтом Мероприятия - 42 волонтера;
14. Атташе. Сопровождение спортсменов - 66 волонтера;
15. Спортивные волонтеры. Работа непосредственно на соревновательных площадках - 78 волонтера;
16. Транспорт. Составление расписания передвижения участников и гостей Универсиады, обслуживание транспортного парка и контролирование передвижение транспорта - 36 волонтеров.
17. Сервисы для волонтеров: проживание, питание, проезд, униформа.

**Задание:**

1. Рассчитайте для каждого направления и количества волонтеров необходимое число тим-лидеров и функции тим-лидера для каждого отдельного направления работы.
2. Составьте компетентностный портрет и определите поведенческие паттерны тим-лидера.
3. Предложите модели организации взаимодействия тим-лидеров с волонтерами.

**Кейс 6.**  **Вводная информация**. **Весенняя неделя добра** (далее - ВНД) - ежегодная общероссийская добровольческая акция, которая проводится повсеместно в нашей стране, начиная с 1997 года, и формируется на основе добровольческих мероприятий различных организаций, учреждений и частных лиц, которые организуют социально значимые благотворительные мероприятия.

Целью ВНД является продвижение идеи добровольчества как важного ресурса для решения социальных проблем местного сообщества и повышение гражданской активности населения; популяризация идей, ценностей и практики добровольчества; укрепление сотрудничества между институтами гражданского общества и органами государственной власти в совместном решении социальных проблем. Цели и задачи

ВНД полностью отвечают приоритетам государственной политики в области поддержки добровольчества, государственной молодежной и социальной политике, и нацелены на их реализацию.

Поэтому эта акция своего рода уникальное партнерское мероприятие, неделя добровольцев, которая ежегодно объединяет усилия сотен тысяч добровольцев по всей России - школьников, студентов, представителей учебных, общественных, коммерческих и государственных учреждений, органов власти, СМИ и всех желающих - для совместного решения социально значимых задач от самых маленьких до общероссийских.

Координация мероприятий недели осуществляется Национальным координационным комитетом (НКК), который состоит из региональных представителей, а общую координацию ВНД по России осуществляет Российский центр развития добровольчества (МДМ). С 2010 года ВНД реализуется при поддержке Минэкономразвития.

**Задание: составить целевую модель для проекта «Весенняя неделя добра» в Москве. Указать потенциальных партнеров.**

**Условия:**

1. Район выбираете самостоятельно;
2. Целевых групп не более 3-х;
3. Предпочтительно не планировать материальные ресурсы;
4. Срок реализации проекта - одна календарная неделя апреля месяца.