



# СТАНДАРТ СОБЫТИЙНОГО ВОЛОНТЕРСТВА



МОСКВА, 2019  
АССОЦИАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ

УДК 364-32(083.74)  
ББК 60.9я86  
С76

Н. Горлова, И. Суркова, А. Фельдман, С. Черемшанов,  
И. Ширшова, А. Губина, Г. Папазян, А. Метелев

С76 Стандарт Событийного Волонтерства  
Москва: Издательство АССОЦИАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКИХ  
ЦЕНТРОВ, 2020

## СТАНДАРТ СОБЫТИЙНОГО ВОЛОНТЕРСТВА

ISBN 978-5-6044577-0-2

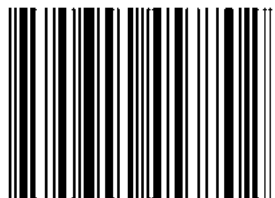
УДК 364-32(083.74)  
ББК 60.9я86

При поддержке

Росмолодежь



ISBN 978-5-6044577-0-2



9 785604 457702



## ДОРОГИЕ ДРУЗЬЯ!

Волонтерство сегодня – это неотъемлемая часть жизни миллионов людей. У каждого из нас есть возможность увидеть свою страну и побывать в других, развить свои навыки, найти новых друзей, помогая и организовывая крупные события. Культурные фестивали, образовательные форумы, Олимпийские игры и чемпионаты – каждый может выбрать для себя подходящее событие и стать членом мирового волонтерского сообщества.

Мы предлагаем всем организаторам добровольческих акций и проектов воспользоваться Стандартом событийного волонтерства, который поможет ответить на вопросы организации работы волонтеров. Как организовать смену волонтеров и высчитать потребность в них, какими сервисами они должны быть обеспечены, какие пункты должны быть включены в договор между волонтерским центром и организатором события? Авторы Стандарта – коллектив сотрудников волонтерских организаций со всей России. При разработке стандарта учитывался уникальный опыт организации и проведения международных и всероссийских событий, привлечения к волонтерской деятельности студентов и школьников, пенсионеров и иностранцев.

Уверены, что Стандарт займет важное место в работе у наших коллег из органов власти муниципального, регионального и федерального уровней, СО НКО, образовательных организаций, учреждений спорта и культуры, а также у всех, кто в своей работе хочет видеть качественный результат организации волонтерской программы.

Глобальная цель Ассоциации волонтерских центров состоит в постоянном повышении качества волонтерских программ, которые проводят наши друзья и коллеги по всей стране, а также распространении лучших добровольческих практик. Мы всегда рады вашим предложениям.

Коллектив Ассоциации  
волонтерских центров



## СТАНДАРТ СОБЫТИЙНОГО ВОЛОНТЕРСТВА

### 1. ПЛАНИРОВАНИЕ И ИСПОЛНЕНИЕ ВОЛОНТЕРСКОЙ ПРОГРАММЫ МЕРОПРИЯТИЯ

#### 1.1. Формы и алгоритмы реализации волонтерской программы мероприятия (события)

Волонтерская программа мероприятия (события) может быть реализована организатором мероприятия самостоятельно либо через привлеченную волонтерскую организацию.

Организатор мероприятия может нанять для подготовки и выполнения волонтерской программы мероприятия любую иную организацию (event-агентство, кадровое агентство и др.), но случаи подобных решений крайне редки в силу отсутствия у таких поставщиков необходимой специализации.

#### 1.1.1. Самостоятельная реализация волонтерской программы организатором события (мероприятия)

Принятие решения о самостоятельной реализации волонтерской программы мероприятия наделяет организатора мероприятия, помимо собственных прав и обязанностей, правами и обязанностями организатора волонтерской деятельности.

Организатор мероприятия в данном случае может придерживаться следующей совокупности действий, включая, но не ограничиваясь ими:

1. Определить сотрудника/сотрудников, отвечающего/отвечающих за разработку и реализацию волонтерской программы мероприятия.

2. Рассчитать численность волонтеров по функциям и позициям, а также общую численность волонтеров, необходимую для успешной реализации мероприятия.
3. Определить предварительный график работы волонтеров.
4. Сформулировать ключевые компетенции, необходимые волонтерам для эффективного участия в подготовке и проведении мероприятия, и разработать с их учетом профиль (портрет) волонтера.
5. Определить результативные способы выявления указанных компетенций и их значений, на основе данных способов сформировать методику отбора волонтеров.
6. Спланировать коммуникационную кампанию.
7. Избрать механизм приема заявок от кандидатов в волонтеры и приоритетные способы коммуникации с ними.
8. Определить объем, содержание и порядок осуществления подготовки волонтеров.
9. Сформировать список и объем предоставляемых волонтерам сервисов.
10. Запланировать основные параметры мотивационной программы, включая материальное и нематериальное стимулирование волонтеров.
11. Разработать дорожную карту реализации волонтерской программы мероприятия. На основании принятых решений по пунктам 2–9 организатор мероприятия устанавливает перечень и последовательность основных мероприятий, а также сроки их реализации, включая следующие процессы, но не ограничиваясь ими:
  - формирование инфраструктуры волонтерской программы, в том числе специализированного IT-портала (должно быть завершено до начала набора волонтеров);
  - проведение коммуникационной кампании;
  - регистрацию кандидатов в волонтеры

(в мероприятиях численностью до 100 волонтеров прием заявок целесообразно начать за 3–14 дней до начала мероприятия, до 500 волонтеров – за 2–6 месяцев, свыше 500 волонтеров – за 0,5–2 года до его старта; прием заявок завершается, когда количество корректных полученных заявок превышает количество волонтерских вакансий на 10–200 % от общей численности волонтеров в зависимости от длительности волонтерской программы, продолжительности мероприятия, его популярности, необходимого уровня компетенций волонтеров, условий участия в нем и иных значимых обстоятельств);

- отбор волонтеров;
- формирование финального списка волонтеров по функциям и позициям (в оптимальном случае должен быть получен к началу приглашения волонтеров на обучение);
- заключение договоров с волонтерами (волонтер должен заключить договор до начала своего участия в образовательных мероприятиях);
- подготовку волонтеров;
- составление графика смен волонтеров (должен быть готов и доведен до сведения волонтеров не менее чем за 2–30 дней до начала мероприятия);
- формирование механизма управления волонтерами и комплектование его персоналом (должно быть завершено к началу функционального обучения волонтеров);
- организацию сервисов для волонтеров (должны быть полностью подготовлены к началу первой смены волонтеров);
- поставку необходимой техники, инвентаря и расходных материалов (должна быть осуществлена до начала смен каждой функциональной команды волонтеров с учетом времени на выдачу материальных ценностей);

- организацию и оборудование волонтерских центров/штабов на объектах (необходимо выполнить до начала волонтерских смен);
- управление волонтерами и организацию их деятельности (выполняется в период осуществления волонтерами добровольческой деятельности на мероприятии);
- предоставление волонтерам сервисов (выполняется в период осуществления волонтерами добровольческой деятельности на мероприятии);
- мониторинг и контроль деятельности волонтеров (осуществляется на всем протяжении волонтерской программы);
- реализацию мотивационной программы и программы признания (мотивационные мероприятия должны сопровождать весь период реализации волонтерской программы, мероприятия программы признания завершают ее осуществление).

12. Составить перечень материально-технических ценностей, необходимых для обеспечения деятельности волонтеров.

13. Разработать смету на реализацию волонтерской программы. Смета должна включать затраты на оплату труда сотрудников, отвечающих за реализацию волонтерской программы, расходы на формирование/привлечение необходимой инфраструктуры, осуществление коммуникационной кампании (вместе с разработкой специальных аудио-, видео-, текстовых материалов, брендбука), проведение отбора, подготовку волонтеров, реализацию мотивационных и итоговых мероприятий, управление волонтерами, снабжение их сервисами и материально-техническими средствами обеспечения труда и отдыха, а также учитывать потребность перечисленных процессов в помещениях, временной инфраструктуре, транспорте, мебели, оборудовании,

компьютерах и периферии, оргтехнике, бытовой технике, приемно-передающих устройствах, инвентаре, услугах физических лиц и организаций, сувенирной продукции, командировочных расходах, полиграфии, расходных материалах и других составляющих.

14. Предусмотреть в бюджете мероприятия средства на реализацию волонтерской программы.
15. Заключить и обеспечить исполнение договоров на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг в рамках реализации волонтерской программы.
16. Реализовать мероприятия дорожной карты волонтерской программы.
17. Произвести анализ эффективности волонтерской программы и подготовить отчетность по ее реализации.

### 1.1.2. Реализация волонтерской программы события через волонтерскую организацию

К реализации волонтерской программы мероприятия (события) может быть привлечена как одна, так и несколько волонтерских организаций при условии четкого разделения между ними квоты и функционала волонтеров.

При принятии решения о привлечении к реализации волонтерской программы мероприятия волонтерской организации организатор мероприятия может придерживаться следующей совокупности действий, включая, но не ограничиваясь ими:

1. Рассчитать численность волонтеров по функциям и позициям, а также общую численность волонтеров, необходимую для успешной реализации мероприятия.
2. Сформулировать ключевые компетенции, необходимые волонтерам для эффективного участия в подготовке и проведении мероприятия, и разработать с их учетом профиль (портрет) волонтера.

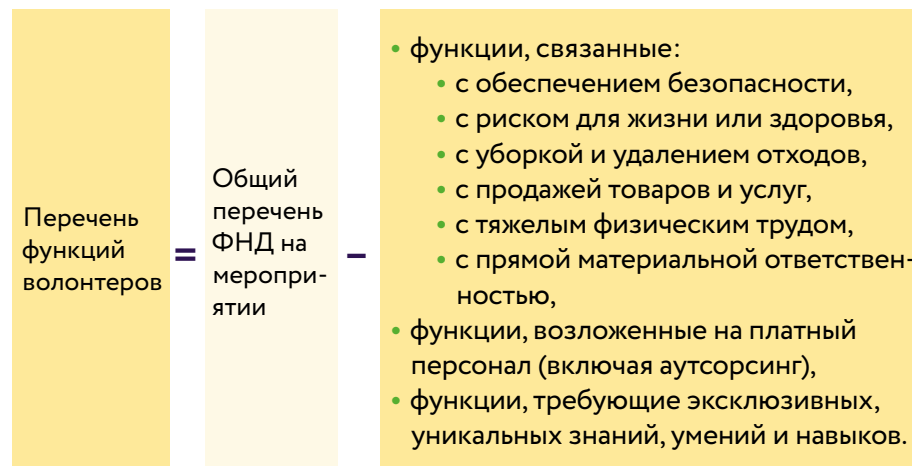
3. Определить предварительный график работы волонтеров.
4. Выбрать волонтерскую организацию для реализации волонтерской программы мероприятия. Такой выбор следует осуществлять с учетом наличия у волонтерской организации качественного опыта реализации волонтерских программ, собственной волонтерской базы и постоянных волонтеров, квалификации сотрудников и активистов волонтерской организации, доступа к необходимой инфраструктуре и других значимых факторов.
5. Обратиться в волонтерскую организацию с запросом на привлечение ее к реализации волонтерской программы. Данный запрос необходимо направить в сроки, совокупно учитывающие время на принятие волонтерской организацией решения о сотрудничестве с организатором мероприятия и подготовку ответа на его обращение, а также продолжительность разработки, подготовки и осуществления волонтерской программы события. В мероприятиях численностью до 100 волонтеров запрос необходимо направить не позднее чем за 7–40 дней до начала мероприятия, до 500 волонтеров – за 6–12 месяцев, свыше 500 волонтеров – за 1–3 года до его старта. При реализации крупномасштабных международных мероприятий, требующих привлечения более 1000 добровольцев, отбор волонтерских организаций может осуществляться на конкурсной основе и допускать участие в конкурсе организаций из разных регионов. В этом случае конкурс должен завершиться не менее чем за 2–3 года до проведения мероприятия.
6. Получить согласие волонтерской организации на сотрудничество.
7. Совместно с волонтерской организацией сформировать список и объем предоставляемых волонтерам сервисов.

8. Заключить с волонтерской организацией договор о сотрудничестве в реализации волонтерской программы мероприятия.
9. Утвердить волонтерскую программу мероприятия.
10. Совместно с волонтерской организацией составить перечень материально-технических ценностей, необходимых для обеспечения деятельности волонтеров.
11. Утвердить смету расходов на реализацию волонтерской программы.
12. Предусмотреть в бюджете мероприятия средства на реализацию волонтерской программы события.
13. Заключить и обеспечить исполнение договоров на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг в рамках реализации волонтерской программы.
14. Осуществлять контроль за реализацией мероприятий дорожной карты волонтерской программы.
15. Осуществлять мониторинг и контроль качества деятельности волонтеров на мероприятии.
16. Запросить у волонтерской организации отчетность о реализации волонтерской программы.
17. Произвести анализ эффективности волонтерской программы.

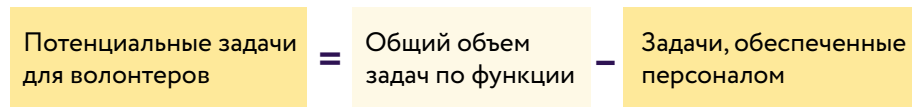
## 1.2. Методика планирования численности волонтеров

Для установления необходимой численности волонтеров можно придерживаться следующего алгоритма действий или произвольной последовательности отдельных его шагов:

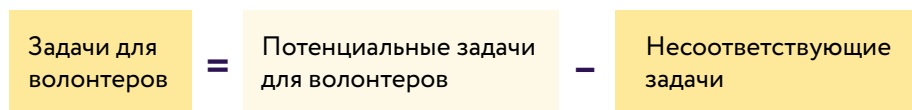
1. Определить перечень функциональных направлений деятельности (ФНД), в которых будут задействованы волонтеры. Такой перечень можно скомполировать по формуле:



2. Запросить у структурных подразделений / представителей оргкомитета, курирующих сферы и функциональные направления деятельности из списка, полученного в результате предыдущего шага, информацию о видах деятельности и задачах, входящих в их зону ответственности и не обеспеченных персоналом



3. Исключить из сформированного перечня видов деятельности и задач полномочия, несоответствующие имиджу волонтера или угрожающие его физическому, психологическому, финансовому или иному благополучию.



4. В рамках итогового списка видов деятельности и задач совместно с представителями функциональных направлений определить конкретные позиции (должности), которые будут занимать волонтеры. При этом каждая позиция (должность) должна характеризоваться конкретным, локализованным кругом обязанностей и полномочий, типовым или закрепленным местом выполнения обязанностей либо фиксированным перечнем контактных лиц.

5. С учетом сложившегося объема задач и средних норм выработки, соответствующих определенным группам должностей, рассчитать необходимую численность волонтеров, одновременно присутствующих на смене по каждой позиции. При расчете принимать во внимание периоды нормальной и пиковой нагрузки при проведении мероприятия и устанавливать численность волонтеров применительно к каждому такому периоду.

Кол-во волонтеров

=

Объем текущих задач

Нормы выработки

При планировании численности волонтеров на позициях, связанных с исполнением обязанностей в отдаленных или изолированных местах, имеет смысл устанавливать ее на уровне не менее 2-х человек в смену вне зависимости от реального объема задач для обеспечения добровольцев перерывами на отдых и прием пищи без приостановления работы.

6. Исходя из нормальной продолжительности рабочего дня волонтеров и потребностей мероприятия, определить необходимое количество смен волонтеров по дням.

Кол-во волонтеров в день

=

Кол-во волонтеров в смену

×

Кол-во смен в день

7. Рассчитать штатную численность волонтеров для позиций с непрерывным графиком работы:
- установить среднюю численность волонтеров в день;

Среднее кол-во волонтеров в день

=

(Кол-во чел. в день 1 + Кол-во чел. в день 2 + ...  
Кол-во чел. в день N)

Число дней

- округлить среднюю численность в большую сторону;
- вычислить коэффициент сменности, обеспечивающий волонтеру необходимое количество выходных дней;

Коэффициент сменности

=

Фактическое время занятости волонтера (дней)

Полный период занятости волонтеров (дней)

Фактическое время занятости волонтера

=

Полный период занятости волонтера

-

Необходимое кол-во выходных дней

- рассчитать штатную численность волонтеров по позициям с непрерывным графиком работы;

Штатная численность волонтеров по позиции с непрерывным графиком работы

=

Среднее кол-во волонтеров по позиции в день

×

Коэффициент сменности



При этом численность волонтеров по каждой позиции не может быть меньше численности волонтеров в смену в момент пиковой нагрузки. При получении меньшей численности следует увеличить ее до пиковых значений.

8. Рассчитать штатную численность волонтеров для позиций с прерывистым графиком работы и наличием в графике свободных дней в количестве не меньшем, чем необходимое количество выходных:
  - установить штатную численность волонтеров на уровне численности в дни пиковой нагрузки.

Штатная численность волонтеров по позиции с прерывистым графиком работы

=

Численность волонтеров в день пиковой нагрузки

9. Вычислить необходимую списочную численность волонтеров с учетом возможных невыходов на позиции по болезни, другим уважительным и неуважительным причинам. Процент невыхода волонтеров обычно составляет от 10 до 30 % в зависимости от длительности и популярности мероприятия, численности добровольцев, функции волонтера, ее престижа, привлекательности видов деятельности, осуществляемой в ее рамках, достигнутого уровня мотивации.

Коэффициент невыхода

=

от 1,1 до 1,3

Необходимая списочная численность волонтеров

=

Штатная численность

х

Коэффициент невыхода

10. Рассчитать численность волонтеров по функциям и общую численность волонтеров.

Численность волонтеров по функции = Кол-во волонтеров по позиции 1 + Кол-во волонтеров по позиции 2 + Кол-во волонтеров по позиции N

Общая численность волонтеров = Кол-во волонтеров по функции 1 + Кол-во волонтеров по функции 2 + Кол-во волонтеров по функции N

11. Полученную численность волонтеров можно повысить на 10–20 % на случай появления неучтенных потребностей в добровольцах в силу того, что сократить количество волонтеров чаще всего проще, чем экстренно увеличить.

### 1.3. Проектирование графика работы волонтеров

При составлении графика работы волонтеров необходимо учитывать следующие факторы:

1. Время работы волонтера не должно превышать нормальную продолжительность рабочего дня: 5 часов для несовершеннолетних в возрасте 14–15 лет, 7 часов для несовершеннолетних в возрасте от 16 до 18 лет, 8 часов для совершеннолетних граждан. При потребности в увеличении рабочего времени волонтера продолжительность рабочего дня может быть повышена для совершеннолетних граждан по согласованию с ними.
2. График волонтера должен учитывать нормальную периодичность предоставления выходных дней: для несовершеннолетних граждан не менее 2-х выходных каждые 5 рабочих дней, для совершеннолетних добровольцев при длительности рабочего дня менее 8 часов – 6/1, 8–9 часов – 5/2, 10 часов и выше – 4/3, 2/2.
3. Время работы волонтера не должно начинаться ранее 6 часов утра и заканчиваться позднее

24 часов. Привлечение волонтеров для участия в мероприятии в иное время происходит по согласованию сторон. Для несовершеннолетних лиц время начала и окончания смены должно устанавливаться с учетом положений Административного кодекса территории, на которой проводится мероприятие, касающихся пребывания несовершеннолетних на улице без сопровождения взрослых.

4. При планировании времени начала и окончания смены волонтера целесообразно учитывать график движения общественного транспорта, шаттлов, других транспортных средств, с помощью которых волонтер сможет прибыть на рабочее место и покинуть его.
5. Рабочее время волонтера должно включать в себя процедуры check-in и check-out, брифинг, дебрифинг, а также предусматривать перерывы на отдых и прием пищи.
6. В течение рабочего дня волонтеру, помимо перерыва на прием пищи, должно быть предоставлено не менее 2-х перерывов на кратковременный отдых продолжительностью 10–20 минут. В случае если волонтер работает более 2-х часов на улице в тяжелых погодных условиях (открытое солнце, ветер, низкие/высокие температуры), то каждые 2 часа ему должны предоставляться получасовые перерывы на отдых и обогрев/охлаждение).

## 2. ПРОФИЛЬ И ФУНКЦИИ СОБЫТИЙНОГО ВОЛОНТЕРА

До начала реализации волонтерской программы организатор мероприятия должен самостоятельно или совместно с организатором добровольческой деятельности определить список функций, которые будут осуществлять волонтеры, а также сформулировать для каждого функционального направления деятельности

профиль эталонного волонтера, выделяя ключевые для эффективного участия в организации и проведении мероприятия компетенции и определяя необходимый уровень их развития. В дальнейшем профиль волонтера становится основой для разработки стратегии коммуникационной кампании, методики отбора, образовательной и мотивационной программы.

### Компетенции событийного волонтера

При создании профиля волонтера важно разделить компетенции, т. е. основанные на комбинации знаний, умений и навыков, а также индивидуальных качеств и ценностных установок характеристики личности, позволяющие успешно действовать в заданных обстоятельствах, на общие, которые должны быть у всех волонтеров независимо от позиции, и вариативные, обусловленные выполняемой волонтером на событии функцией.

Базовыми для участия в волонтерских программах могут быть признаны следующие качества и компетенции:

- 1) мотивация/вовлеченность/осознанность – наличие у кандидата в волонтеры знаний о предстоящем мероприятии, волонтерской деятельности и ее особенностях, присутствие осознанного желания внести свой вклад в организацию мероприятия, понимание своей роли и целей;
- 2) исполнительность/организованность/ответственность;
- 3) эффективная работа в команде – постановка целей команды выше личных потребностей и интересов, умение согласовывать свою деятельность с коллегами, способность принимать и оказывать помощь, идти на компромиссы, осознание ценности и поддержание благоприятного психологического климата в коллективе;

- 4) стрессоустойчивость/самообладание – контроль своего поведения и эмоций в процессе деятельности, умение сохранять спокойствие и работоспособность при высоком уровне стресса, устойчивость к длительным нагрузкам и однообразной работе, наличие навыков работы с конфликтными людьми или в конфликтных ситуациях;
- 5) доброжелательность/уважение/коммуникабельность/отзывчивость;
- 6) толерантность/межкультурность;
- 7) лидерство/проактивность/инициативность – способность мотивировать других людей на выполнение общих целей, заряжать их позитивными эмоциями, умение проявлять упреждающую реакцию на обстоятельства, брать контроль над происходящим в свои руки. Данная компетенция должна обязательно сочетаться в кандидате в волонтеры с исполнительностью.

При организации международных мероприятий либо мероприятий с участием иностранных граждан важной компетенцией становится владение иностранными языками, позволяющее волонтерам успешно коммуницировать с участниками мероприятия.

Вариативные компетенции расширяют и конкретизируют перечень компетенций для каждой функции и позиции. К примеру, волонтер функции «Аккредитация» должен дополнительно к базовым компетенциям обладать усидчивостью и повышенной внимательностью, волонтер функции «Протокол» – развитыми навыками делового этикета, волонтер функции «Медицина» – медицинскими знаниями и т. д.

### 3. ВОЛОНТЕРСКАЯ ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЯ (СОБЫТИЯ)

#### 3.1. Привлечение волонтеров. Коммуникационная кампания

Непосредственной точкой отсчета реализации волонтерской программы выступает старт коммуникационной кампании по привлечению волонтеров, т. е. комплекса информационных, просветительских, представительских, рекламных мероприятий и операций, направленных на создание и продвижение положительного имиджа волонтерской программы мероприятия, ее миссии, целей и деталей, а также формирование спроса на волонтерские вакансии мероприятия.

При реализации волонтерских программ крупномасштабных мероприятий, требующих привлечения значительного числа волонтеров (от 500 до нескольких десятков тысяч человек), старт коммуникационной кампании предшествует началу приема заявок от волонтеров. Временной промежуток между стартом коммуникационной кампании и стартом набора волонтеров может составлять до нескольких календарных месяцев.

При организации участия волонтеров в подготовке и проведении локальных либо краткосрочных мероприятий, в которых задействовано небольшое число добровольцев (до 500 человек), начало коммуникационной кампании может совпадать с открытием регистрации волонтеров.

В рамках коммуникационной кампании необходимо обеспечить целевые аудитории информацией о механизме включения в волонтерскую программу и условиях участия в ней, в том числе сроках осуществления волонтерской деятельности, функциях волонтеров, предоставляемых им сервисах, этапах и процедурах отбора, а также заинтересовать потенциальных волонтеров в участии в подготовке и проведении мероприятия.

При планировании коммуникационной кампании организатор добровольческой деятельности должен ясно понимать портрет потенциального волонтера, включая его пол, возраст, индивидуальные мотивы, уровень образования и компетенций, и устанавливать механизмы предоставления информации каждому сегменту целевой аудитории, исходя из этого понимания.

В проведении коммуникационной кампании используются различные каналы, инструменты и формы коммуникации. Чаще всего коммуникация с целевыми группами ведется через средства массовой информации, включая, прежде всего, интернет-ресурсы и социальные сети, международные, федеральные, региональные и местные теле-, радиокomпании, наружную рекламу, а также адресно, путем презентаций, переговоров, просветительских мероприятий, рассылки целевых приглашений.

Важную роль в выстраивании эффективной коммуникационной кампании могут играть привлеченные к продвижению волонтерской программы известные и популярные персоны, лидеры общественного мнения, эксперты, а также харизматичные представители целевых аудиторий, имеющие опыт работы на аналогичном мероприятии.

Коммуникационная кампания не прекращается до завершения набора волонтеров, в длительных и масштабных мероприятиях с окончанием приема заявок меняет свой характер, но продолжает сопровождать волонтерскую программу в течение всего периода ее реализации, выступая формой мотивации волонтеров.

Окончание приема заявок от кандидатов в волонтеры должно быть спланировано с учетом необходимости отбора и обучения волонтеров. Прием заявок завершается, когда количество корректных полученных заявок превышает количество волонтерских вакансий на величину резерва, рассчитанного на случай болезни волонтеров, отказа волонтеров от участия в мероприятии,

несоответствия компетенций волонтеров требованиям к ним и прочих факторов отсева кандидатов. Резерв на этапе набора может составлять 20–200 % от численности волонтеров и зависит от длительности волонтерской программы, продолжительности мероприятия, его популярности, необходимого уровня компетенций волонтеров, условий участия в нем и иных значимых обстоятельств.

### 3.2. Отбор волонтеров

Отбор волонтеров призван выявить соответствие знаний, умений, навыков и компетенций кандидатов в волонтеры требованиям, предъявляемым организатором мероприятия и/или организатором волонтерской деятельности к претенденту на волонтерскую вакансию. Кроме того, в процессе отбора выявляются мотивы, личностные качества кандидата, степень его готовности посвятить необходимое количество времени волонтерской деятельности.

В ходе отборочных процедур организатору волонтерской деятельности необходимо получить о кандидате информацию, достаточную для принятия решения о его участии в волонтерской программе, распределении на ту или иную функцию и позицию либо об отклонении его заявки. При этом важно учитывать, что к окончанию отборочных процедур в базе заявок должно остаться необходимое количество кандидатов с учетом резерва, который к началу мероприятия должен составлять не менее 10–40 % от общей численности волонтеров.

Вместе с тем в процессе отбора волонтеров необходимо исключить любую дискриминацию по полу, возрасту, национальности, вероисповеданию и другим аспектам, выходящим за рамки разумных требований к профпригодности на конкретную вакансию, а также учитывать состояние здоровья волонтера при распределении на функции и позиции.

Наиболее популярными отборочными процедурами в событийном волонтерстве являются тестирование и интервьюирование.

### **Тестирование**

При оценке кандидатов в событийные волонтеры распространено использование следующих видов тестов:

- опросники личностных и деловых качеств;
- тесты способностей, в т. ч. вербальный тест на понимание текстов и инструкций, числовой тест на умение работать с массивами данных;
- тесты на знание иностранных языков, иные профессиональные навыки;
- тесты на знание истории и специфики проведения конкретного мероприятия.

### **Собеседование (интервью)**

Наиболее информативной и эффективной отборочной процедурой в событийном волонтерстве выступает собеседование, при условии, что процесс интервьюирования хорошо подготовлен и правильно организован.

В волонтерских программах масштабных событий в качестве успешного метода компетентностной оценки кандидатов в волонтеры зарекомендовало себя интервью по компетенциям или поведенческое интервью, в ходе которого с помощью определенной последовательности вопросов, связанных с содержанием предстоящей работы, получают информацию о предыдущем опыте человека, на основании которого прогнозируют его поведение в будущем и делают выводы о демонстрации им определенного уровня заданных компетенций.

При проведении отбора необходимо планировать сроки начала и окончания отборочных процедур таким образом, чтобы к моменту начала следующей процедуры получить достаточное количество кандидатов, успешно завершивших предыдущую, а к обучению полностью завершить отбор волонтеров.

Наиболее успешные по итогам отборочных процедур кандидаты в волонтеры образуют основной состав волонтеров, который выстраивается в том числе с учетом распределения волонтеров по функциям и позициям. Волонтеры, которые были рекомендованы для участия в волонтерской программе, но не вошли в состав основного списка, формируют резерв, который может быть использован в случае непредвиденных ситуаций.

По итогам завершения отбора кандидатам в волонтеры направляется финальная коммуникация, в которой организатор добровольческой деятельности информирует их о результате прохождения отбора: включении в основной состав / резерв / отказе в участии в волонтерской программе. Такая коммуникация является важным и обязательным этапом отбора, она должна быть максимально корректной и содержать благодарность за желание помочь в организации и проведении мероприятия.

С волонтерами основного состава и резерва, подтвердившими свое участие в волонтерской программе, заключаются договоры/соглашения, и добровольцы приглашаются на обучение. При этом волонтеры в возрасте 16 лет и старше самостоятельно подписывают такие договоры/соглашения, а за добровольцев младше 16 лет подписание осуществляют родители или законные представители. Иногда рассылка финальной коммуникации осуществляется после проведения обучения и учитывает его итоги.

В рамках выявленных компетенций функция и позиция волонтера может с его согласия меняться, исходя из интересов качественного проведения мероприятия, вплоть до окончания события.

Следует упомянуть, что при привлечении волонтеров к участию в локальном или краткосрочном мероприятии на вакансии, не требующие специальных навыков и компетенций, отбор может производиться на неконкурсной основе без специальных отборочных процедур по

самым простым критериям: очередности подачи заявки, психологической совместимости членов волонтерской команды, отсутствию негативного опыта взаимодействия с кандидатом в волонтеры и др. Отбор кандидатов на специальные вакансии таких мероприятий может содержать демонстрацию необходимых навыков либо предъявление подтверждающих документов.

### 3.3. Подготовка волонтеров. Обучение и стажировки

Программа подготовки волонтеров должна быть неотъемлемым этапом реализации успешной волонтерской программы мероприятия вне зависимости от его длительности. В идеале 100 % волонтеров должны пройти запланированную подготовку.

Подготовка событийных волонтеров может включать как обучающие мероприятия, так и предварительные стажировки на тестовых либо прочих событиях схожей направленности и масштабов. При этом обучение выступает основной формой подготовки, а стажировки – дополнительной.

#### 3.3.1. Основные задачи обучения волонтеров

Обучение дает возможность:

- сформировать у волонтеров понимание значимости и ценности события, в организации которого они принимают участие;
- выработать у добровольцев понимание системы управления событием и их места в этой системе;
- подготовить волонтеров к грамотному исполнению своих обязанностей;
- помочь волонтерам осознать важность своей роли в реализации мероприятия и необходимость ответственного отношения к работе;
- проработать у волонтеров ключевые компетенции, которые необходимы для качественной работы;

- сформировать у добровольцев устойчивую мотивацию к участию в мероприятии/событии;
- создать у волонтеров чувство сопричастности к команде персонала и событию в целом.

При этом программа обучения выступает сервисом и частью мотивационной программы для волонтеров, потому как позволяет проявить уважение к труду волонтеров и обеспечить их всей необходимой информацией для качественного выполнения возложенных функций.

#### 3.3.2. Методологические основы программ обучения волонтеров

Важно помнить, что программа обучения должна быть разработана под конкретное мероприятие, учитывать его специфику и особенности, быть основанной на описании процессов организации и проведения события и конкретных должностных инструкциях для каждой волонтерской позиции. Оторванность образовательной программы от самого мероприятия превращает ее в развлекательную часть, снижает уровень заинтересованности волонтеров в посещении образовательных мероприятий, а также формирует несерьезное отношение к своим обязанностям и событию в целом. Поэтому важно, чтобы в процессе разработки образовательных модулей принимали участие члены оргкомитета, представители различных функций, сотрудники, отвечающие за волонтерскую программу и взаимодействие с волонтерами.

На этапе обучения волонтеров необходимо сформировать у всех вовлеченных в мероприятие сторон понимание того, что волонтеры являются частью персонала события, и рассматривать их нужно именно в этом ключе, а не как отдельную команду, работающую в автономном режиме. Таким образом, программа обучения призвана не только дать волонтерам необходимую информацию по их направлению деятельности, но и наладить

взаимодействие внутри коллектива функции, объекта и в целом большой команды организаторов события.

Не менее важно заложить в основу программы обучения модель компетенций, которыми должен обладать волонтер по итогам.

Образовательная программа подготовки волонтеров должна быть основана на принципах андрагогики (раздела теории обучения, раскрывающего специфические закономерности освоения знаний и умений взрослым субъектом учебной деятельности) и неформального обучения «через опыт», «через ресурсное общение», «через обучение делом». в ходе обучения целесообразно использовать как презентационные материалы с необходимой информацией, так и формы интерактивной работы самих участников по выработке тех или иных решений, выводов и алгоритмов работы. Соотношение информационной (презентационные материалы с фронтальной подачей) и практической (тренинговой) частей в обучающем мероприятии должно в среднем составлять 20 % на 80 %. Такой подход обеспечивает высокий уровень освоения материала и формирования необходимого опыта работы еще на стадии обучения.

Для повышения эффективности программы обучения рационально применять в ней методику смешанного обучения, включающего самостоятельную работу волонтера, онлайн- и очные форматы.

В рамках очных тренингов могут использоваться тренинговые упражнения, кейсы, симуляции, ролевые игры, проективные и фасилитационные методы и другие формы интерактивного обучения с максимальной вовлеченностью волонтеров в работу.

Онлайн-модули могут содержать справочные материалы, которые позволяют глубже разобраться в тех или иных особенностях и истории мероприятия, информацию по клиентским группам, объектам, участникам события, дополнительные данные для самостоятельной работы по различным компетенциям и т. д. Кроме того,

онлайн-модули могут включать тестовые материалы, задания для проверки уровня понимания и усвоения тех или иных аспектов программы обучения, кейсы для отработки необходимых алгоритмов действий в сложных ситуациях. При этом дистанционные материалы могут выступать подготовкой к очным тренингам и/или носить оценочный и аналитический характер после проведения очных образовательных мероприятий.

### 3.3.3. Структура программы обучения

В программу обучения волонтеров рекомендуется включить следующие тренинги:

- ориентационный (вводный, общий) тренинг;
- тренинг компетенций;
- функциональный тренинг;
- тренинг на объекте.

#### Ориентационный тренинг

Основные задачи ориентационного тренинга:

- ввести волонтеров в специфику мероприятия/проекта;
- дать возможность им увидеть историю мероприятия/проекта;
- донести до волонтеров информацию об организаторах, системе управления мероприятием, об объектах мероприятия, целевых и клиентских группах, вовлеченных в мероприятие, о волонтерах и их функционале;
- вдохновить волонтеров на участие в мероприятии.

Ориентационный тренинг погружает волонтеров в систему проведения мероприятия и показывает ценность и значимость данного события для сообщества.

Рекомендуемая продолжительность — от 1,5 до 6 часов.

Данный тренинг может содержать в себе элементы тимбилдинга, которые формируют у волонтеров чувство

сопричастности к событию и команде. На данном тренинге важно, чтобы волонтеры увидели руководителей проекта, команду, которая будет проводить мероприятие.

Также на данном тренинге необходимо уделить внимание знакомству между волонтерами, чтобы каждый из участников смог наметить для себя возможности для роста, для общения и найти точки контакта с разными людьми.

### **Тренинг компетенций**

Основные задачи компетентностного тренинга:

- проработать и развить основные компетенции волонтера у участников тренинга;
- сформировать у волонтеров специфические компетенции, необходимые для конкретного мероприятия;
- усилить мотивацию волонтеров к эффективной и качественной работе на мероприятии.

Тренинг компетенций является важной составляющей в формировании ответственности к предстоящей работе.

Данный этап обучения может состоять из цикла тренингов, в рамках которых каждая компетенция рассматривается отдельно. В таком случае данные тренинги должны быть выстроены в логической последовательности и связаны между собой с точки зрения накопления опыта.

Рекомендуемая продолжительность одного тренинга — не менее 3 часов, так как меньшая продолжительность тренинга снижает качество полученного участниками опыта.

### **Функциональное обучение**

Основные задачи функционального тренинга:

- познакомить волонтеров с системой работы функции в целом;
- познакомить волонтеров с системой работы функции на объекте (при наличии нескольких объектов целесообразно проводить функциональный

тренинг для каждой функционально-объектовой команды волонтеров);

- познакомить волонтеров с персоналом функции, интегрировать волонтеров в команду функции;
- провести инструктаж и разбор функциональных обязанностей волонтеров;
- провести симуляцию процессов работы в рамках обучения;
- разобрать график работы волонтеров;
- проанализировать риски, которые могут появиться в процессе волонтерской деятельности, и сформировать алгоритмы действий в моменты возникновения инцидентов.

Важно, чтобы в процессе этого этапа обучения у волонтеров сложилось четкое представление о том, что им предстоит делать, с кем они будут работать, в чем особенности их функции, какие требования предъявляются к ходу и качеству их работы.

Рекомендуемая продолжительность обучения: в зависимости от функции и позиции программа функционального обучения может составлять от 3–4 часов до 24–36 часов для профессиональных волонтерских позиций (например, атташе). В этом случае функциональное обучение имеет смысл разбить на несколько образовательных сессий, которые выстроены в логическую систему и дают возможность сформировать профессиональные компетенции волонтера, необходимые для качественной работы на своей позиции.

Важно учесть, что содержание функционального обучения определяется должностными инструкциями волонтера и объемом выполняемой им работы. Содержание обучения должно формироваться непосредственно при участии руководителей и сотрудников функций для того, чтобы учесть все нюансы и специфику работы волонтера на данной позиции, выстроить кросс-функциональное взаимодействие, а также исключить возможность дублирования функционала с сотрудниками оргкомитета/дирекции события.



Данное обучение должно проводиться функциональными/функционально-объектовыми менеджерами волонтеров при участии профессиональных фасилитаторов/тренеров для обеспечения динамичности обучения и повышения его качества.

### **Тренинг на объекте**

Данное обучение проводится на рабочем месте волонтера, непосредственно на том объекте, который будет для него основным. Если волонтер работает на разных объектах во время события, обучение необходимо провести на каждом объекте.

Основные задачи объектового тренинга:

- познакомить волонтеров с объектом, с тем, какая программа на нем реализуется, какие клиентские группы будут посещать данный объект;
- провести инструктаж по технике безопасности;
- познакомить волонтеров с волонтерским штабом/центром на объекте, перечнем и графиком предоставления сервисов, мотивационными мероприятиями;
- провести волонтеров по маршрутам и дать возможность изучить объект.

Рекомендуемая продолжительность объектового тренинга — 1–3 часа.

Формат обучения может включать:

- презентацию;
- инструктаж;
- разбор сложных ситуаций;
- экскурсию по объекту (может быть организована в формате квеста);
- тренировку эвакуации.

Данное обучение проводится объектовым менеджером волонтеров с участием руководителей объектов, команды объекта, функциональных/функционально-объектовых менеджеров, профессиональных тренеров/фасилитаторов.

### **Иные обучающие мероприятия для волонтеров**

По необходимости и желанию организатора волонтерской деятельности и/или организатора мероприятия в программу обучения волонтеров могут быть включены дополнительные мероприятия: лидерские тренинги (тренинги для тимлидеров), курсы иностранных языков, учения, тренировки и др.

### **3.4. Управление волонтерами и организация их деятельности**

Управление волонтерами – сквозной процесс, осуществляемый организатором волонтерской деятельности совместно с организатором мероприятия на протяжении всех этапов реализации волонтерской программы. Качественный менеджмент позволяет предусмотреть и предупредить/минимизировать большинство возникающих рисков, связанных с деятельностью волонтеров на мероприятии.

Управление волонтерами и организация их деятельности включает следующие основные блоки:

- 1) планирование общей численности волонтеров, численности волонтеров по функциям, разработка профилей волонтеров;
- 2) планирование волонтерской программы, определение содержания, механики и сроков реализации основных этапов;
- 3) планирование материально-технического обеспечения программы, включая необходимые сервисы (бесплатное питание, питьевой режим, проживание, проезд, экипировка, страхование, мобильная связь, сувенирная продукция, благодарности и др.), помещения, транспорт, оргтехнику, оборудование, инвентарь, расходные материалы;
- 4) ресурсное обеспечение волонтерской программы, привлечение партнеров;

- 5) заключение необходимых договоров на выполнение работ, поставку товаров и оказание услуг;
- 6) организация коммуникационной кампании и набора кандидатов в волонтеры;
- 7) организация отбора кандидатов в волонтеры;
- 8) заключение договоров с волонтерами;
- 9) организация обучения и стажировок волонтеров;
- 10) утверждение финального списка волонтеров, расстановка волонтеров по позициям;
- 11) рассылка волонтерам предложений по позициям, сбор обратной связи, осуществление замен;
- 12) составление графика работы волонтеров, ознакомление волонтеров с ним;
- 13) составление графиков получения аккредитации, выдачи экипировки, ознакомление волонтеров с ними;
- 14) организация процессов предоставления волонтерам сервисов;
- 15) контроль выхода волонтеров на смены;
- 16) информирование волонтеров об актуальном расписании рабочих смен и графике питания при изменениях;
- 17) мониторинг работы волонтеров, контроль качественного выполнения функциональных обязанностей;
- 18) предотвращение инцидентов, реагирование на нештатные ситуации и инциденты;
- 19) управление резервом волонтеров, осуществление замен в случае необходимости;
- 20) реализация мотивационных мероприятий;
- 21) перманентная коммуникация с волонтерами по вопросам набора, отбора, подготовки, заключения соглашений, распределения на позиции, графика работы и его корректировок, выхода на смены и иным темам;
- 22) оценка деятельности волонтеров, реализация программы признания.

При этом блоки 1–5 относятся к этапу планирования и подготовки волонтерской программы, блоки 5–9, 20–21 – к этапу привлечения и подготовки волонтеров, а блоки 9–22 – к непосредственному управлению волонтерами на событии.

Часть блоков из перечисленного списка лежит в зоне ответственности организатора волонтерской деятельности, часть – в зоне ответственности организатора мероприятия, при этом чем более тесно и конструктивно будет выстроено их взаимодействие, тем выше шансы на успех волонтерской программы события.

Для эффективной организации деятельности волонтеров на событии и продуктивного управления ей организатор волонтерской деятельности самостоятельно или совместно с организатором мероприятия должен выстроить механизм управления волонтерами и сформировать управленческую структуру, которая этот механизм реализует.

Основными субъектами данной управленческой структуры выступают тимлидеры как ее первичное звено, функциональные/функционально-объектовые менеджеры волонтеров, руководители функций, объектовые менеджеры волонтеров, сотрудники волонтерских центров/штабов на объекте, волонтеры функции «Управление волонтерами», руководители волонтерской программы, руководители мероприятия.

В основные задачи и полномочия руководителей мероприятия применительно к управлению волонтерами на событии входит:

- утверждение регламентов, политик, инструкций и правил, определяющих деятельность волонтеров на мероприятии;
- принятие по согласованию с руководителем волонтерской программы экстренных решений о сокращении/увеличении численности волонтеров, пересмотре их функций, об увеличении/сокращении сроков их волонтерской деятельности на мероприятии,

расширении зон обслуживания и постановке дополнительных задач;

- изменение операционных планов, касающихся волонтеров как вовлеченной стороны;
- участие в мотивационных, обучающих и итоговых мероприятиях для волонтеров;
- внесистемный контроль качества работы волонтеров, вынесение решений по инцидентам, связанным с волонтерами.

Руководитель волонтерской программы в отношении управления волонтерами на событии выполняет следующие задачи и полномочия:

- осуществление стратегического руководства управлением волонтерами;
- представление интересов волонтерской программы и волонтеров на различных совещаниях, заседаниях, комиссиях, брифингах, дебрифингах и иных рабочих, представительских или оперативных мероприятиях;
- принятие по согласованию с руководителями мероприятия экстренных решений о сокращении/увеличении численности волонтеров, пересмотре их функций, об увеличении/сокращении сроков их волонтерской деятельности на мероприятии, расширении зон обслуживания и постановке дополнительных задач;
- разработку общих регламентов, политик, инструкций и правил, определяющих деятельность волонтеров;
- взаимодействие с руководителями функций по вопросам работы волонтеров;
- руководство объектовыми менеджерами волонтеров, оперативное информирование их об изменениях операционных планов, касающихся работы волонтеров, и других параметров волонтерской программы;
- участие в мотивационных, обучающих и итоговых мероприятиях для волонтеров;
- урегулирование инцидентов, связанных с волонтерами;

- мониторинг, анализ и общий контроль качества деятельности волонтеров и менеджеров волонтерской программы.

Руководители функций в рамках сферы управления волонтерами осуществляют перечисленные задачи и полномочия:

- утверждение функциональных регламентов, политик, инструкций и правил, определяющих деятельность волонтеров;
- руководство функциональными/функционально-объектовыми менеджерами волонтеров или взаимодействие с ними (в зависимости от принятой на мероприятии модели);
- принятие решений о перераспределении волонтеров внутри функции;
- инициацию процессов по сокращению/увеличению численности волонтеров, изменению сроков их волонтерской деятельности;
- участие в мотивационных и итоговых мероприятиях для волонтеров, а также в их функциональном обучении;
- внесистемный контроль качества работы волонтеров, мониторинг и эскалирование инцидентов, связанных с волонтерами.

Объектовый менеджер волонтеров реализует на событии следующие задачи и полномочия:

- организацию работы волонтерского центра/штаба на объекте, руководство его работой;
- взаимодействие с функциональными/функционально-объектовыми менеджерами волонтеров или управление ими (в зависимости от принятой на мероприятии модели);
- организацию и проведение объектового обучения волонтеров;
- организацию и проведение обучения функциональных/функционально-объектовых менеджеров волонтеров;

- представление интересов волонтеров на оперативных мероприятиях на объекте;
- организацию и контроль предоставления волонтерам необходимых сервисов;
- контроль состояния здоровья волонтеров;
- участие в разработке общих регламентов, политик, инструкций и правил, определяющих деятельность волонтеров, и контроль исполнения их волонтерами;
- системный контроль качества работы волонтеров, мониторинг, профилактику и реагирование на инциденты, связанные с волонтерами;
- организацию процесса регистрации выхода на смену (check-in), контроль выходов волонтеров на смену, управление резервом волонтеров на объекте, осуществление замен;
- организацию мотивационных и итоговых мероприятий для волонтеров.

Функциональный/функционально-объектовый менеджер волонтеров наделен указанными задачами и полномочиями:

- формирование финального списка волонтеров по своему функциональному направлению, расстановка волонтеров по позициям;
- проведение функционального обучения волонтеров;
- составление и оптимизация графика смен волонтеров;
- оборудование мест кратковременного отдыха для волонтеров своей функции;
- контроль состояния здоровья волонтеров;
- назначение тимлидеров, управление командой тимлидеров;
- самостоятельная или через тимлидеров постановка задач волонтерам, проведение брифингов/дебрифингов с волонтерами и/или тимлидерами;
- коммуникация с волонтерами по вопросам выполнения функциональных обязанностей;
- информирование волонтеров об актуальном

расписании рабочих смен и графике питания при изменениях;

- разработка функциональных регламентов, политик, инструкций и правил, определяющих деятельность волонтеров, и контроль исполнения их волонтерами;
- инициация перераспределения волонтеров внутри функции;
- текущий контроль присутствия волонтеров на смене и качества выполнения волонтерами функциональных обязанностей, мониторинг, профилактика и реагирование на инциденты, связанные с волонтерами;
- взаимодействие с объектовым менеджером волонтеров или исполнение его указаний (в зависимости от принятой на мероприятии модели);

организация и проведение мотивационных и итоговых мероприятий для волонтеров своей функции. Сотрудники волонтерского центра/штаба объекта и волонтеры функции «Управление волонтерами» выполняют такие задачи и полномочия:

- выдачу экипировки;
- регулирование возникающих в процессе получения сервисов очередей;
- проведение процедур check-in и check-out;
- контроль состояния здоровья волонтеров;
- коммуникацию с волонтерами по актуальным для них вопросам;
- сбор обратной связи по вопросам волонтерской деятельности;
- мониторинг и текущий контроль качества деятельности волонтеров, отслеживание потенциальных инцидентов;
- проведение мотивационных и итоговых мероприятий, создание дружелюбной и вдохновляющей атмосферы в команде волонтеров.

Тимлидеры в рамках управления волонтерами осуществляют следующие действия:

- мониторинг готовности волонтеров к выходу на смену, поиск замен;
- организация и контроль работы волонтеров в течение смены;
- трансляция указаний функционального/функционально-объектового менеджера, контроль их исполнения;
- сбор обратной связи от волонтеров, представление интересов добровольцев перед функциональным/функционально-объектовым, объектовым менеджером волонтеров;
- контроль своевременности предоставления волонтеру перерывов на питание и краткосрочный отдых;
- контроль состояния здоровья волонтеров;
- создание и поддержание позитивного настроения волонтеров, дружественной атмосферы в команде, мотивация волонтеров.

## 4. МОТИВАЦИЯ ВОЛОНТЕРОВ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ИМ СЕРВИСЫ

### 4.1. Сервисы, предоставляемые событийному волонтеру

Согласно подпункту 3 пункта 1 статьи 17.1 «Права и обязанности добровольца (волонтера)», Федерального закона от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)», событийный волонтер «имеет право получать в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации или договором, заключенным с организатором добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческой (волонтерской) организацией:

- поддержку в форме предоставления ему питания, форменной и специальной одежды, оборудования, средств индивидуальной защиты, помещения во временное пользование, оплаты проезда до места

назначения и обратно, уплаты страховых взносов на добровольное медицинское страхование добровольца (волонтера) либо на страхование его жизни или здоровья, или в форме возмещения понесенных добровольцем (волонтером) расходов на приобретение указанных товаров или услуг;

- возмещение вреда жизни и здоровью, понесенного при осуществлении им добровольческой (волонтерской) деятельности».

Качественное оказание сервисов поддерживает мотивацию волонтеров к осуществлению добросовестной и результативной волонтерской деятельности. При этом предоставление сервисов в натуральном выражении позволяет гораздо эффективнее соблюдать высокие стандарты обеспечения волонтеров сервисами, чем выплата денежных компенсаций.

### 4.1.1. Организация бесплатного питания волонтеров

В отношении бесплатного питания добровольцев в событийном волонтерстве сложились следующие нормы и требования:

1. Бесплатное питание предоставляется волонтерам, если длительность их смены превышает 4 часа, 2-разовое питание – при длительности смены свыше 8 часов.
2. При проведении мероприятий, на которых смены волонтеров длятся не более 3 дней, питание волонтеров возможно организовать путем выдачи им сухого пайка и напитка. Волонтерская деятельность длительностью свыше 3 дней требует организации горячего питания волонтеров.
3. Рацион питания волонтера должен быть полностью обеспечен необходимой посудой, столовыми приборами и расходными материалами.
4. Для приема пищи волонтерам нужно предоставить специально оборудованное помещение,

соответствующее санитарно-эпидемиологическим нормам. Такое помещение должно располагаться в непосредственной близости от места работы волонтеров. Кроме того, питание волонтеров можно организовать в существующей организации общественного питания.

5. Перерыв на прием пищи должен учитывать путь волонтера до места приема пищи, возможную очередь на раздаче, сам прием пищи и дорогу обратно до места осуществления волонтерской деятельности.
6. Качество и температурный режим блюд для питания волонтеров должны соответствовать законодательным и нормативным актам, ГОСТам, СанПиН, техническим регламентам и другим документам, регулирующим сферу общественного питания, а также отвечать требованиям Роспотребнадзора.
7. При планировании меню питания волонтеров следует учитывать интересы добровольцев, употребляющих веганскую, вегетарианскую, халяльную, кошерную пищу.

#### 4.1.2. Обеспечение питьевого режима

В сфере событийного волонтерства действуют приведенные правила организации питьевого режима волонтеров:

1. Организованный питьевой режим является не только элементом обеспечения комфортного участия волонтеров в подготовке и проведении мероприятия, но и частью мер профилактики ухудшения самочувствия добровольцев.
2. Волонтеры обеспечиваются питьевой водой в объемах не менее 0,5 литра на смену, не превышающую 4 часов, 1 литр на смену от 4 до 8 часов, не менее 1,5 литров на смену продолжительностью свыше 8 часов, а также не менее 1,5 литров в сутки

в условиях проживания волонтеров в месте проведения мероприятия и отсутствия в этом месте инфраструктуры для приобретения воды.

3. При повышенных температурных режимах (свыше 26 °С) норма воды на человека должна быть увеличена в 1,5–2 раза, при температуре выше 35 °С вода должна предоставляться в неограниченных количествах.
4. Вода должна выдаваться волонтерам в индивидуальной таре либо разливаться в одноразовые / соответствующим образом обрабатываемые многоразовые стаканы.
5. В случае отрицательных температур к объему питьевого режима рекомендуется добавить горячие напитки (чай, компоты, отвары и др.).

#### 4.1.3. Предоставление бесплатной экипировки

Обеспечение волонтеров бесплатной униформой организуется, исходя из следующих правил:

1. Для того чтобы волонтер мог полноценно и эффективно выполнять свои обязанности, его экипировка должна визуально идентифицировать его принадлежность к организации мероприятия и волонтерскому корпусу. Такая экипировка позволяет волонтеру не тратить время на объяснение своей роли, а также помогает потребителям волонтерских услуг узнать в нем потенциальный источник помощи.
2. Экипировка волонтеров должна быть красивой, ее ношение должно способствовать созданию привлекательного образа волонтера мероприятия. Предпочтительно, чтобы униформа была выполнена в едином стиле, покрое, цвете и ткани.
3. Стиль экипировки должен соответствовать характеру и уровню мероприятия.
4. Униформа должна быть достаточно свободной, не стеснять движений, не препятствовать кровообращению

и пищеварению, быть удобной для профессиональной деятельности. Кроме того, волонтерская форма должны быть сшита из экологичных, пропускающих воздух и не вызывающих раздражения и дискомфорта тканей.

5. Обувь, входящая в комплект экипировки, должна быть по возможности легкой, удобной, просторной, не нарушать нормального кровообращения нижних конечностей, кожного испарения, не вызывать деформацию стопы, потертостей, не способствовать развитию потливости и образованию мозолей. Материалы для изготовления обуви должны быть прочными, достаточно мягкими, обладать хорошей воздухопроницаемостью, защищать от охлаждения, сырости и механических воздействий.
6. Комплект одежды должен соответствовать сезону, учитывать среднесуточную температуру воздуха, вероятность осадков и другие климатические аспекты, характерные для данной местности в период проведения мероприятия, а также соотноситься с условиями работы волонтеров, которая может протекать в помещении, на открытом воздухе или совмещать оба варианта.
7. При длительном периоде работы волонтеров комплект экипировки должен учитывать необходимость ее стирки и сушки и содержать дополнительные экземпляры одежды, имеющей большую площадь соприкосновения с телом.
8. В комплект экипировки на различных мероприятиях включают: футболки, футболки поло, футболки с длинными рукавами, блузки, рубашки, толстовки, свитшоты, бомберы, пиджаки, манишки, жилеты, безрукавки утепленные, ветровки, куртки, дождевики, шорты, бриджи, брюки, брюки-трансформеры, юбки, кепки, пилотки, бейсболки, шапки, банданы, шейные платки, галстуки, шарфы, перчатки, варежки, носки, кроссовки, кеды, туфли, рюкзаки, сумки, зонты, солнцезащитные очки, часы и др.

9. Единых норм предоставления событийным волонтерам экипировки в настоящий момент не существует, однако можно отметить прямую зависимость количества предоставляемых добровольцу предметов экипировки от длительности и статуса мероприятия.
10. Экипировка может быть, как индивидуализированной, изготовленной для конкретного мероприятия, так и универсальной, пригодной для многоразового использования на различных событиях. При этом индивидуализированная униформа, как правило, остается волонтерам на память и служит дополнительным средством мотивации, а многоразовая возвращается волонтерами после мероприятия. Многоразовую экипировку изготавливают чаще всего волонтерские организации, осуществляющие регулярную и системную работу с волонтерами. При использовании такой униформы важно соблюдать гигиенические требования и стирать/отдавать в химчистку экипировку после каждого использования.

#### 4.1.4. Организация бесплатного проезда волонтеров в пределах населенного пункта (городской агломерации)

Организация бесплатного проезда волонтеров учитывает следующие принципы:

1. Организатор мероприятия должен предоставить волонтеру возможность бесплатно добраться от места проживания/пребывания до места выполнения волонтерских обязанностей и обратно.
2. Бесплатный проезд волонтеров может быть организован с помощью существующей сети общественного транспорта. В такой ситуации сервис бесплатного проезда осуществляется через закупку и предоставление волонтерам проездных билетов, лимитированных/безлимитных транспортных карт, жетонов в необходимом количестве либо через

достижение договоренностей с перевозчиками о предоставлении права бесплатного проезда по аккредитации волонтера с последующей компенсацией тем или иным способом упущенной выгоды.

3. При транспортной недоступности мероприятия, а также в случае начала/окончания смен волонтеров за пределами времени работы общественного транспорта доставка волонтеров от мест проживания либо лежащих от них в пешей доступности точек сбора до места проведения мероприятия и обратно должна быть выполнена транспортом организатора события или привлеченным транспортом.
4. Если смены волонтеров длятся не более 3-х дней, а до места выполнения волонтерских обязанностей можно добраться недорогим общественным транспортом, допускается исключение бесплатного проезда из перечня сервисов, предоставляемых событийным добровольцам. Однако следует учитывать, что необходимость лишних затрат может выступить демотивирующим фактором для волонтера.

#### 4.1.5. Организация бесплатного междугороднего (международного) проезда событийных волонтеров

В области предоставления событийным волонтерам бесплатного междугороднего (международного) проезда сложились перечисленные традиции:

1. Как правило, волонтеры самостоятельно принимают решения о целесообразности участия в волонтерской программе, реализуемой на территории, отдаленной от места их проживания, и сами оплачивают свой проезд до города проведения мероприятия и обратно.
2. В качестве исключений междугородний (международный) проезд волонтеров до мест проведения мероприятий может быть организован в рамках

специальных программ мобильности, реализуемых волонтерскими организациями, либо в ходе федеральных проектов, ориентированных на обеспечение равного доступа регионов к участию в волонтерских программах масштабных событий.

#### 4.1.6. Организация бесплатного проживания событийных волонтеров

Предоставление бесплатного проживания событийным волонтерам регулируется данными факторами:

1. Бесплатное размещение предоставляется прошедшим отбор и подготовку волонтерам, не имеющим мест постоянного проживания в населенном пункте, в котором проводится мероприятие.
2. Локальные и краткосрочные мероприятия, как правило, обходятся без иногородних волонтеров и не предусматривают бесплатного проживания. Зарубежная практика практически исключает предоставление такого сервиса волонтерам, участвующим в подготовке и проведении события. Однако оргкомитеты крупнейших международных мероприятий, проводимых в России, чаще всего обеспечивают иногородних и иностранных волонтеров бесплатным размещением.
3. Наличие/отсутствие бесплатного размещения и условия его предоставления волонтерам оговариваются на стадии набора добровольцев.
4. Предоставление бесплатного размещения волонтерам целесообразно при проведении мероприятия в отдаленных и изолированных местах, когда транспортные расходы и временные издержки на доставку добровольцев превышают затраты на организацию их проживания.
5. Веской причиной для организации бесплатного проживания может стать отсутствие в местности проведения мероприятия необходимого количества



волонтеров / необходимого количества волонтеров с нужными компетенциями и вызванная этим фактом потребность в иногородних волонтерах.

6. Следует учитывать, что организовано проживающие иногородние волонтеры являются прекрасным ресурсом для экстренных замен и непланового вывода на смены в связи с тем, что вне родного города они лишены привычных обязательств (работа, учеба, семья, друзья и др.) и легче перестраивают свои планы.
7. Организация проживания должна предусматривать предоставление всем волонтерам равных/соотносимых условий размещения и уровня предоставляемого сервиса.
8. Помещения для размещения волонтеров должны быть оборудованы индивидуальными спальными местами с постельным бельем и набором полотенец, санузлом с душевой кабиной/ванной, местами для хранения одежды, дополнительно при продолжительности мероприятия свыше 3-х дней доступом к прачечной и гладильной комнате. Волонтерам в местах размещения должны предоставляться сервисы замены постельного белья и полотенец, уборки помещения и мест общего пользования либо предоставления инвентаря для ее осуществления.

#### 4.1.7. Бесплатное страхование жизни и здоровья волонтеров от несчастных случаев и/или медицинское страхование волонтеров

Страхование волонтеров осуществляется с учетом перечисленных параметров:

1. Страхование жизни и здоровья волонтеров от несчастного случая, а также медицинское страхование волонтеров являются важным элементом обеспечения безопасности мероприятий и показателем социальной ответственности их организатора.

2. Стоимость страхования невелика и составляет от одного до нескольких десятков рублей на волонтера в сутки в зависимости от выполняемых им обязанностей, его возраста, длительности, характера мероприятия, страховой суммы, страховой премии и прочих факторов.
3. Страхование событийных волонтеров, как правило, осуществляется на крупных и длительных мероприятиях, организаторы локальных и краткосрочных мероприятий чаще всего незаслуженно пренебрегают этим сервисом, хотя невысокий статус мероприятия и его короткая длительность не являются защитой от проблем со здоровьем и несчастных случаев.
4. В настоящий момент в сфере событийного волонтерства не существует сложившихся норм в отношении размера страховых сумм, премий и выплат, а также перечня медицинских услуг, включаемых в страховую полис.

#### 4.1.8. Предоставление бесплатной мобильной связи

Обеспечение волонтеров бесплатной мобильной связью выполняется, исходя из таких аспектов:

1. Предоставление волонтерам бесплатной мобильной связи осуществляется в целях обеспечения постоянной доступности волонтеров для контакта, наличия у них средств коммуникации для экстренного решения нестандартных ситуаций в случае их возникновения, а также реализации волонтерами своих обязанностей, связанных с выполнением телефонных звонков, включая координацию отдельных лиц или групп людей.
2. Волонтеры могут обеспечиваться мобильной связью в полном и неполном составе. В последнем случае бесплатную мобильную связь, как правило, получают тимлидеры, а также те волонтеры, которым такая связь нужна для выполнения поставленных задач.

3. Бесплатная мобильная связь может быть предоставлена путем прямой оплаты личных номеров волонтеров, путем временного переключения личных номеров добровольцев на корпоративный тариф в выбранной сотовой сети, через выдачу новых сим-карт с корпоративным тарифом. Каждый из способов имеет свои достоинства и недостатки и выбирается организатором мероприятия самостоятельно.

#### 4.2. Основные формы мотивации событийного волонтера

В событийное волонтерство людей приводят две основные группы мотивов.

**Альтруистические (идеалистические) мотивы.** В эту группу могут быть включены мотивы общественного и религиозного долга, социальной ответственности, желание делать добро и помогать отдельным людям, группам людей, организациям и общественным институтам, патриотические мотивы. В их основе лежит стремление человека осуществлять деятельность в интересах, не замкнутых на увлекательном, безопасном, безбедном и комфортном существовании его личности. Такие мотивы, с одной стороны, выступая частью внутреннего мира человека, являются очень устойчивыми, с другой, – легко разбиваются о действительность, недостаточно внимательное и уважительное отношение к их носителям.

**Прагматические мотивы.** Прагматические мотивы более разнообразны. Это мотивы личностного роста, приобретения новых знаний, компетенций и опыта, реализация потребности в общении и расширении социальных контактов, желание завести полезные знакомства и получить рекомендации для дальнейшего трудоустройства, способ улучшения резюме и построения карьерной траектории, стремление к общественному признанию, самореализации, самоутверждению и позитивной самоидентификации, поиск друзей, едино-

мышленников и потребность быть частью общности людей, организация своего свободного времени, желание получить через участие в мероприятии доступ к людям/зрелищам/материальным артефактам и сувенирам, компенсаторные мотивы. Такие мотивы, как правило, менее устойчивые, но и менее хрупкие, чем идеалистические.

Понимание ведущих мотивов разных сегментов целевой аудитории помогает не только привлечь в волонтерскую программу потенциальных добровольцев, но и обеспечить с помощью сфокусированных мотивационных мероприятий и действий удержание волонтеров на протяжении всей ее реализации.

Основная цель мотивации волонтеров – это привлечение, удержание волонтеров и побуждение их к эффективной и ответственной деятельности до и во время мероприятия.

Мотивационная программа опирается на разработанную организаторами систему материальных и нематериальных стимулов и может включать в себя разнообразные мероприятия и их сложные комплексы.

В событийном волонтерстве используют следующие виды нематериального поощрения:

- бесплатное обучение;
- бесплатное участие лидеров волонтерских программ в стажировках, проводимых в рамках подготовки к мероприятию, в том числе в других городах и странах;
- включение волонтеров мероприятия в состав официальных делегаций на межрегиональных, всероссийских и международных добровольческих мероприятиях;
- предоставление возможности бесплатного участия в тренингах, мастер-классах, проводимых организатором волонтерской деятельности, организатором мероприятия или их партнерами;
- предоставление возможности бесплатного участия в культурно-массовых, досуговых, командообразующих

и других мероприятиях, проводимых организатором волонтерской деятельности, организатором мероприятия или их партнерами;

- предоставление возможности бесплатного пользования услугами социокультурных, спортивных и иных учреждений – партнеров организатора волонтерской деятельности и/или организатора мероприятия;
- предоставление возможности бесплатного участия во встречах с известными, популярными, высокопоставленными персонами, вовлеченными в реализацию мероприятия;
- организация прохождения волонтерами учебной и производственной практики на мероприятии;
- вручение сертификатов, подтверждающих участие в мероприятии;
- вручение добросовестным волонтерам благодарственных писем по итогам мероприятия от организатора волонтерской деятельности, организатора мероприятия, органов местного самоуправления и государственной власти в зависимости от уровня события и его общественной значимости;
- подготовка и вручение благодарственных писем родителям лучших волонтеров, администрации учебных заведений или мест работы лучших волонтеров от организатора волонтерской деятельности, организатора мероприятия, органов местного самоуправления и государственной власти в зависимости от уровня события и его общественной значимости;
- предоставление добросовестным волонтерам рекомендательных писем от организатора волонтерской деятельности, организатора мероприятия, органов местного самоуправления и государственной власти в зависимости от уровня события и его общественной значимости;
- размещение информации о лучших волонтерах по итогам дня / недели / всего срока проведения мероприятия на информационных стендах, досках

почета в волонтерском центре, штабе мероприятия, в профильных группах в социальных сетях, на специализированных сайтах;

- публикация информации о волонтерах мероприятия, их работе и достижениях в социальных сетях и средствах массовой информации;
- предоставление лучшим волонтерам возможности олицетворять волонтерскую программу мероприятия на представительских мероприятиях, встречах и активностях, при взаимодействии со средствами массовой информации, на пресс-конференциях, в видеосюжетах и интервью, в рекламных роликах и материалах;
- торжественное чествование лучших волонтеров по итогам дня / недели / всего срока проведения мероприятия;
- проведение текущих благодарственных церемоний, благодарственной церемонии по завершении мероприятия;
- поздравление/чествование именинников.

Помимо нематериальных способов мотивации, в событийном волонтерстве применяют многочисленные способы материального поощрения волонтеров, такие как:

- вручение сувенирной продукции с символикой мероприятия, волонтерской программы мероприятия, не подлежащей продаже;
- вручение волонтерам призов от спонсоров;
- вручение лучшим волонтерам уникальных сувениров, атрибутов и знаков;
- предоставление билетов на мероприятие, если это не препятствует исполнению волонтером своих обязанностей;
- выпуск и вручение «Карты лояльности волонтера», предоставляющей различные скидки и льготы.

Существенным мотивационным стимулом для волонтеров выступают также бесплатные сервисы для волонтеров.

С учетом перечисленных материальных и нематериальных способов мотивации волонтеров можно выделить традиционные для событийного волонтерства мотивационные мероприятия:

1. Долгосрочные мотивационные проекты, балльно-рейтинговые системы и бонусные программы, основанные на учете индивидуальных или командных достижений волонтеров в период подготовки и проведения мероприятия в соблюдении дисциплины, выполнении функциональных обязанностей, количестве отработанного времени, проявлении инициативы и проактивности, прочих аспектах волонтерской деятельности. Такие программы построены на подсчете результатов труда волонтеров и обмене их на материальные и нематериальные стимулы.
2. Организуемые в период привлечения и подготовки волонтеров мероприятия и сборы, в том числе выездные, направленные на формирование и продвижение корпоративной культуры волонтеров, а также эксклюзивные досуговые, культурно-массовые, образовательные мероприятия и тренинги для волонтеров мероприятия.
3. Направление лидеров волонтерских программ и отличившихся волонтеров на стажировки, а также на престижные внешние добровольческие мероприятия и проекты.
4. Общепрограммные или объектовые мотивационные активности в период реализации мероприятия.
5. Финальные/итоговые мероприятия, в том числе официальные приемы для лучших волонтеров.

В выстраивании мотивационной программы особое место следует уделять профилактике демотивирующих факторов, в числе которых следует отметить:

- некорректное планирование численности волонтеров и, как следствие, незанятость волонтеров во время смены;

- выполнение волонтерами бессмысленной работы;
- использование волонтеров в качестве бесплатных грузчиков и уборщиков, выстраивание из волонтеров живых барьеров, заполнение ими пустых мест в зрительных залах;
- пренебрежение к волонтерскому труду, низкая или несвоевременная оценка значимости работы, выполняемой волонтерами;
- невыполнение организаторами волонтерской деятельности и/или организаторами мероприятия заявленных условий, в том числе условий труда и отдыха, предоставляемых сервисов, иных обещаний;
- некачественные сервисы для волонтеров;
- игнорирование волонтеров, их прав, потребностей и интересов;
- несоблюдение единых критериев оценки в отношении волонтеров, несправедливые наказания и поощрения;
- необоснованные претензии, конфликтные ситуации;
- некорректное, грубое, неуважительное поведение организаторов волонтерской деятельности, организаторов и участников мероприятия.

## 5. ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВОЛОНТЕРОВ

Эффективная добровольческая деятельность является результатом применения системы передовых практик, ее анализа и постоянного совершенствования. В этой связи незаменимыми инструментами являются мониторинг и оценка волонтерской деятельности.

Для всестороннего и систематического анализа и оценки деятельности волонтеров необходимо:

- 1) предусматривать политики, правила и процедуры, регулирующие аспекты волонтерской деятельности, ознакомить волонтеров с их содержанием;
- 2) систематически осуществлять мониторинг деятельности волонтеров и ее качества на всех этапах подготовки и проведения мероприятия;

- 3) собирать обратную связь о деятельности волонтеров от представителей организатора мероприятия и других клиентских групп;
- 4) регистрировать и анализировать возникающие инциденты, связанные с волонтерами;
- 5) осуществлять мониторинг средств массовой информации;
- 6) выполнять регулярный анализ деятельности волонтеров в соответствии с принятыми в волонтерской программе системами оценки и управления качеством;
- 7) предоставлять волонтерам возможность высказать свое мнение относительно организации системы добровольческой деятельности на мероприятии, дать предложения по ее оптимизации.

Управление качеством и постоянное совершенствование гарантируют контроль над тем, насколько хорошо и эффективно организовано участие волонтеров в мероприятии, а также позволяют выявлять и внедрять способы улучшения результатов волонтерской программы как для добровольцев, так и для организаторов.

Основой управления качеством волонтерской деятельности на мероприятии могут стать мониторинг и оценка следующих основных аспектов:

- насколько перечень и уровень компетенций волонтеров удовлетворяют требованиям мероприятия;
- насколько численность и распределение по функциям волонтеров соответствуют реальным потребностям;
- насколько эффективно подготовлены волонтеры к мероприятию, хватает ли им знаний, умений, навыков, опыта, алгоритмов реагирования для нормального выполнения своих обязанностей;
- насколько качественно организованы пространства и сервисы для волонтеров, какое влияние это оказывает на выполнение волонтерами своих обязанностей;

- насколько мотивированы волонтеры к волонтерской деятельности на мероприятии;
- насколько комфортно и результативно волонтеры и организаторы взаимодействуют в выстроенной системе управления волонтерской деятельностью;
- насколько эффективно используется волонтерское время;
- насколько удовлетворены волонтеры своим участием в волонтерской программе.

Систему оценки можно выстроить в два этапа:

1. В период осуществления добровольцами волонтерской деятельности на мероприятии через:
  - количество замечаний и позитивных отзывов о работе волонтеров от руководителей и сотрудников функций;
  - количество конфликтных ситуаций внутри функций между волонтерами и штатными сотрудниками;
  - уровень дружеской атмосферы и наличие неформального общения между сотрудниками и волонтерами функции;
  - количество позитивных/негативных публикаций в средствах массовой информации;
  - количество замечаний и позитивных отзывов о работе волонтеров от клиентских групп;
  - проявление волонтерами инициативности в решении нестандартных ситуаций, оперативность решения волонтерами сложных ситуаций в рамках своих должностных полномочий;
  - качество выполненной работы (наличие ошибок, действие по регламентам, достижение необходимых результатов и успешность деятельности);
  - анализ инцидентов на объектах и вовлеченность в них волонтеров с точки зрения причин возникновения;
  - количество невыходов на смены по неуважительной причине;
  - количество конфликтных ситуаций между волонтерами;

- наличие дружелюбной атмосферы в команде волонтеров;
  - самоанализ волонтеров на дебрифинге в конце смены.
- 2. После события через:**
- финальный комплексный дебрифинг волонтеров;
  - обратную связь от руководителей функций по итогам работы волонтеров;
  - анализ статистических данных по инцидентам;
  - мониторинг публикаций в СМИ;
  - обратную связь от клиентских групп по итогам события.

Основными методами получения информации для анализа можно избрать наблюдение, опрос, анкетирование, сбор статистических данных, информационный поиск, запрос информации и отчетности, собеседование/дебрифинг.

При этом важно понимать, что не существует универсальной, стандартной методики оценки волонтерской деятельности, поэтому целесообразно разработать свою систему мониторинга и контроля работы волонтеров.

## 6. НАСЛЕДИЕ ВОЛОНТЕРСКОЙ ПРОГРАММЫ

Общественно значимые мероприятия, особенно масштабные события, в реализацию которых вовлечена вся страна, как правило, влекут за собой положительные социально-экономические перемены: приводят к популяризации позитивных ценностей, появлению современной и качественной инфраструктуры, изменению имиджа территорий, развитию регионов. Такие материальные и нематериальные изменения выступают наследием мероприятий и, как правило, формируются еще на старте подготовительного этапа.

Волонтерские программы событий нацелены на создание своей части наследия общественно значимых мероприятий, которая может включать в себя:

- расширение инфраструктуры поддержки добровольческих инициатив, в том числе создание новых волонтерских организаций, формирование дополнительных механизмов поддержки существующих волонтерских организаций, развитие их материально-технической базы, создание и апробацию альтернативных инструментов взаимодействия с волонтерами и др.;
- продвижение добровольческих ценностей и укрепление имиджа волонтерского движения, в том числе повышение престижа волонтерской деятельности, формирование в общественном сознании положительного образа добровольца и понимания важности его вклада в социально-экономическое развитие территорий, расширение добровольческой аудитории за счет вовлечения различных половозрастных и социальных групп, увеличение численности волонтеров;
- развитие человеческого капитала, в том числе наращивание волонтерами существующих знаний, умений, навыков и получение ими новых актуальных компетенций, личностный и профессиональный рост добровольцев в ходе осуществления волонтерской деятельности, выявление кадрового резерва и лидеров из числа активной молодежи, выстраивание дальнейших образовательных и карьерных траекторий волонтеров;
- другие запланированные значимые изменения.

## ПРОГРАММА МОБИЛЬНОСТИ



**Ассоциация волонтерских центров (АВЦ)** – крупнейшая волонтерская организация в России. Создана в 2014 году по инициативе президента Владимира Путина с целью сохранить наследие волонтерской программы Олимпийских игр в Сочи и развивать добровольческое движение в целом.

Ассоциация становилась оператором волонтерских корпусов более сотни крупнейших событий, среди которых – Всемирный фестиваль молодежи и студентов, Чемпионат мира по футболу и Кубок Конфедераций, мировые первенства по различным видам спорта.

В целях стимулирования граждан Российской Федерации к участию в добровольческой (волонтерской) деятельности, в том числе в организации крупнейших федеральных и мировых событий, В рамках реализации федерального проекта «Социальная активность» национального проекта «Образование» Ассоциация волонтерских центров при поддержке Федерального агентства по делам молодежи и ФГБУ «Роспатриот-центр» реализует программу мобильности волонтеров Российской Федерации на 2019–2024 гг. (далее – Программа мобильности).

Программа мобильности представляет собой комплекс мероприятий, позволяющих обеспечить участие лучших волонтеров Российской Федерации в крупных спортивных, культурных и иных событиях, проходящих в России и за рубежом, а также организацию обучающих стажировок для представителей добровольческих (волонтерских) объединений, социально ориентированных некоммерческих организаций, органов власти и институтов гражданского общества с целью изучения и передачи передового опыта между регионами Российской Федерации и другими странами.

### Задачи Программы:

- разработка и внедрение стандарта событийного волонтерства;
- создание универсальной системы отбора для обеспечения участия лучших добровольцев (волонтеров) со всей страны во всероссийских и международных событиях на базе единой информационной системы «DOBRO.RU»;
- формирование реестра событий для участия добровольцев (волонтеров);
- организация стажировок в Российской Федерации и иностранных государствах, направленных на обучение организаторов добровольческой деятельности и лидеров СО НКО;
- создание окружных центров мобильности.

Программа состоит из 3 блоков: обеспечение участия добровольцев (волонтеров) в событийных мероприятиях, организация обучающих стажировок для руководителей СО НКО и лидеров добровольческих (волонтерских) организаций, обеспечение участия добровольцев (волонтеров) в ликвидации ЧС.

В рамках Программы было обеспечено участие добровольцев (волонтеров) в организации крупнейших событий, таких как Петербургский международный экономический форум, II Европейские игры в городе Минске, Международные детские игры в городе Уфе, Международный чемпионат профессионального мастерства «Worldskills» в городе Казани, Восточный экономический форум в городе Владивостоке, Гран-При «Формула-1» в России в Сочи, Всемирные игры ветеранов спорта в Инсбруке, Зимние Юношеские Олимпийские Игры в Лозанне и др.

Благодаря программе мобильности российские волонтеры получили опыт организации крупных деловых, спортивных и культурных событий, а также возможность ознакомиться с практиками организации волонтерской

деятельности всероссийского и международного уровня. Данный опыт участники программы мобильности будут транслировать в свои регионы, что позволяет им реализовывать волонтерские программы событий и качественно другом уровне с учетом имеющихся практик.

### Присоединяйтесь к нам!

#### Контакты:

Центр мобильности волонтеров  
Ассоциации волонтерских центров

**e-mail:** [mobility@avcrf.ru](mailto:mobility@avcrf.ru)

**Тел:** +7 (499) 755-77-34 (доб. 710)

программамобильности. рф

