Koordinátor/koordinátorka dobrovolníků (kód: 75-006-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
Skupina oborů: Pedagogika, učitelství a sociální péče (kód: 75)
Týká se povolání: Koordinátor dobrovolníků
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 4

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Analýza přínosu zapojení dobrovolníků	4
Tvorba struktury činností dobrovolníků v organizaci, určování jejich pravomocí a odpovědnosti za příslušné oblasti	4
Plánování a příprava dobrovolnictví v organizaci	4
Aplikace managementu dobrovolnictví	5
Evaluace dobrovolnictví v organizaci	4
Zajišťování vícezdrojového financování organizace/projektu	4
Zajišťování marketingu a vztahů s veřejností	3
Individuální řízení dobrovolníků, jejich motivace, rozvoj a oceňování	5
Dodržování bezpečnosti a hygieny práce pro potřeby koordinátora dobrovolníků	4
Orientace v organizačních, administrativních a právních aspektech dobrovolnictví	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Analýza přínosu zapojení dobrovolníků

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit obecně smysl a cíl dobrovolnictví z hlediska potřeb organizace	Ústní ověření
b) Sestavit analýzu potřebnosti dobrovolníků v dané organizaci	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhodnotit analýzu potřeb dobrovolnické práce v organizaci, na jejím základě vyvodit důsledky a naplánovat následné kroky	Praktické předvedení
d) Definovat možné bariéry rozvoje dobrovolnictví v dané organizaci	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Tvorba struktury činností dobrovolníků v organizaci, určování jejich pravomocí a odpovědnosti za příslušné oblasti

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit pozici dobrovolníka v systému provozních procesů v cílové organizaci (ve zvoleném typu organizace) a definovat míru a způsoby spolupráce se zaměstnanci cílové organizace	Ústní ověření
b) Charakterizovat potřebné znalosti, dovednosti a měkké kompetence dobrovolníků s ohledem na specifikum vykonávané činnosti ve zvoleném typu organizace/cích	Ústní ověření
c) Stanovit postup a kritéria výběru dobrovolníků s ohledem na typ vykonávané činnosti	Praktické předvedení
d) Definovat práva a povinnosti dobrovolníků v souvislosti s vykonávanými činnostmi v organizaci	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Plánování a příprava dobrovolnictví v organizaci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Navrhnout dobrovolnický program podle osnovy managementu dobrovolnictví	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Sestavit a vysvětlit roční harmonogram dobrovolnictví na základě vybraného dobrovolnického programu	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Sestavit plán vzdělávání dobrovolníků s ohledem na vykonávanou činnost a případné metodické požadavky k ní vztažené	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat personální a materiálně technické zabezpečení vzdělávacích aktivit dobrovolníků s ohledem na charakter jejich činnosti	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vysvětlit rozdíl mezi vysílající a přijímající/hostitelskou organizací a principy jejich fungování	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Aplikace managementu dobrovolnictví

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Představit základní principy managementu obecně, i managementu dobrovolníků a způsob práce s rizikovými faktory v dobrovolnickém programu	Ústní ověření
b) Popsat roli koordinátora a dobrovolníka z hlediska legislativy (včetně legislativy týkající se resortních specifik a zaměření vybrané organizace)	Ústní ověření
c) Vysvětlit postavení a roli koordinátora dobrovolníků v týmu managementu organizace	Ústní ověření
d) Předvést komunikaci s klienty, v týmu dobrovolníků, se spoluzaměstnanci, managementem, veřejností a médii při řešení modelových situací	Praktické předvedení
e) Vysvětlit principy, význam a přínos supervize koordinátora dobrovolníků i supervize dobrovolníků samotných	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Evaluace dobrovolnictví v organizaci

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat možné způsoby evaluace dobrovolnického programu a uvést jejich využití	Ústní ověření
b) Sestavit osnovu evaluačního rozhovoru nebo evaluačního dotazníku pro jednotlivé cílové skupiny dobrovolnického programu	Praktické předvedení
c) Sestavit plán vyhodnocení dobrovolnické činnosti v organizaci a nastavení následných kroků pro další období	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajišťování vícezdrojového financování organizace/projektu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit možné způsoby financování dobrovolnického programu	Ústní ověření
b) Vysvětlit vícezdrojové financování, kofinancování a spoluúčast organizace na dobrovolnickém projektu	Ústní ověření
c) Představit základní principy fundraisingu se zaměřením na dobrovolnický sektor včetně aktivní práce s dotačními programy	Ústní ověření
d) Vytvořit rámcový rozpočet dobrovolnického programu v organizaci	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajišťování marketingu a vztahů s veřejností

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat a charakterizovat metody propagace dobrovolnictví	Ústní ověření
b) Připravit leták na dané téma s ohledem na cílovou skupinu	Praktické předvedení
c) Charakterizovat základní prvky tiskové zprávy s ohledem na způsoby jejího využití a uvést možnosti jejího využití	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Individuální řízení dobrovolníků, jejich motivace, rozvoj a oceňování

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předvést úvodní rozhovor s dobrovolníkem	Praktické předvedení
b) Charakterizovat možné způsoby měření kompetencí dobrovolníků a sebehodnocení s ohledem na cílovou skupinu a charakter činnosti	Ústní ověření
c) Popsat přípravu individuálního plánu rozvoje dobrovolníka s ohledem na cílovou skupinu a charakter činnosti	Ústní ověření
d) Charakterizovat možné způsoby oceňování dobrovolníků s ohledem na charakter jejich činnosti	Ústní ověření
e) Sestavit referenční dopis dobrovolníkovi s cílem uplatnitelnosti na trhu práce	Písemné a ústní ověření
f) Vysvětlit význam a rozdíl mezi intervizí a supervizí, a uvést jejich možnosti a formy využití v domovské organizaci	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Dodržování bezpečnosti a hygieny práce pro potřeby koordinátora dobrovolníků

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat rizika vyplývající z charakteru dobrovolnické činnosti a uvést způsoby jejich předcházení ve vztahu ke klientům, dobrovolníkům i organizaci (podle resortních specifik dané organizace)	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Uvést práva a povinností dobrovolníků ve vztahu k BOZP	Ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Orientace v organizačních, administrativních a právních aspektech dobrovolnictví

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést a charakterizovat dokumentaci dobrovolnického programu podle charakteru činnosti v návaznosti na sestavenou osnovu managementu dobrovolnictví	Ústní ověření
b) Uvést pravidla platná pro ochranu osobních údajů podle platné legislativy	Ústní ověření
c) Uvést principy legislativního zakotvení dobrovolnictví v českém zákonodárství s ohledem na rezortní předpisy a základní kontext dobrovolnictví v České republice	Ústní ověření
d) Popsat základní dobrovolnické externí a interní modely, vhodnost jejich použití, výhody a nevýhody, a uvést možné české internetové zdroje pojednávající o dobrovolnictví	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam. Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

Uchazeč zpracuje předem písemně osnovu a samostatnou práci s klíčovými informacemi k managementu dobrovolnictví ve vybrané organizaci v rozsahu minimálně 10 normostran.
Autorizovaná osoba při hodnocení zkoušky přihlédne i k úrovni prezentačních dovedností.
Osnovu a samostatnou práci s klíčovými informacemi uchazeč zpracuje na základě svého návrhu konkrétní organizace/konkrétního projektu, nebo mu autorizovaná osoba určí po vzájemné dohodě model organizace/projektu.
Osnova a samostatná práce k managementu dobrovolnictví bude zpracována na základě platné legislativy a resortních předpisů vztahujících se k oblasti dobrovolnictví vybrané organizace, včetně vnitřních předpisů dané organizace.
Autorizovaná osoba tento model zadá minimálně 1 měsíc před dnem konání zkoušky a uchazeč zpracovanou osnovu a samostatnou práci s klíčovými informacemi k managementu dobrovolnictví odevzdá autorizované osobě v písemné a elektronické podobě minimálně 7 dní před dnem konání zkoušky.
Tuto osnovu a samostatnou práci k managementu dobrovolnictví uchazeč u zkoušky obhájí a bude ji prezentovat. K obhajobě si za tímto účelem připraví elektronickou prezentaci v rozsahu minimálně 10 snímků PowerPointu nebo 10 stran ve formátu PDF. Východiskem pro elektronickou prezentaci bude osnova a samostatná práce s klíčovými informacemi k managementu dobrovolnictví.

Osnova a samostatná práce k managementu dobrovolnictví obsahuje tyto náležitosti:
1) monitoring organizace se zaměřením na potřeby podpory dobrovolnické práce
- zhodnocení dosavadní dobrovolné činnosti
- mapování „motivace organizace“ k přijetí dobrovolníků
- vyhledání a výběr možných činností pro dobrovolníky
- vyhodnocení rizik činností dobrovolníků z hlediska organizace, klientů i dobrovolníků

2) zpracování projektu zařazení dobrovolníků do organizace z hlediska
- vedení organizace, profesionálních zaměstnanců, klientů organizace
- možných „zdrojů“ dobrovolníků, jejich potřebných vlastností a přípravy

3) zpracování ročního harmonogramu práce s dobrovolníky z hlediska cyklů činnosti organizace i dobrovolníků, který obsahuje zejména položky:
- kdy, termíny, asi po měsících
- co, popis aktivit programu
- kdo realizuje či odpovídá

4) vlastní práce s dobrovolníky
- koordinátor dobrovolníků, jeho role, výcvik a supervize
- výběr a výcvik dobrovolníků (plán přípravy vzdělávání dobrovolníků)

- výběr (metody získávání dobrovolníků s ohledem na jejich možné „zdroje“)
- výcvik (seznámení dobrovolníků s posláním a činností organizace, s jejími specifiky, základními dokumenty (statut, provozní řád apod.), organizační strukturou a místem a rolí dobrovolníka v organizaci
- postupy při zařazování dobrovolníků do činnosti organizace
- supervize dobrovolné činnosti a jejich důsledků pro organizaci
- hodnocení činnosti a podpora motivace dobrovolníků

5) organizační a právní aspekty dobrovolnictví
- dohody a další dokumenty uzavírané s dobrovolníky a organizacemi
- pojištění dobrovolníků
- dokumentace dobrovolnictví v organizaci (provozní řády, směrnice, ochrana osobních údajů, vykazování dobrovolné činnosti apod.)

Kompetence *Analýza přínosu zapojení dobrovolníků,* kritérium *c)*
- Kritérium se plní na základě osnovy a samostatné práce k managementu dobrovolnictví, zejména podle bodu 1) se zaměřením na dobrovolnictví.

Kompetence *Tvorba struktury činností dobrovolníků v organizaci, určování jejich pravomocí a odpovědnosti za příslušné*

oblasti, kritérium a*)*
- *Kritérium se plní na základě osnovy a samostatné práce k managementu dobrovolnictví s ohledem na resortní specifika provozních procesů cílové organizace*

Příklad zadání pro ústní ověření kompetence:
"Popište nebo nakreslete komunikační mapu/schéma postavení dobrovolníka v organizaci, hranice pravomocí a zodpovědností a dynamiku spolupráce se zaměstnanci cílové organizace"

Kompetence *Tvorba struktury činností dobrovolníků v organizaci, určování jejich pravomocí a odpovědnosti za příslušné oblasti*, kritérium c)
- Kritérium se plní na základě osnovy a samostatné práce k managementu dobrovolnictví.

Kompetence *Plánování a příprava dobrovolnictví v organizaci*, kritérium *a)*
- Kritérium se plní na základě osnovy a samostatné práce k managementu dobrovolnictví.

Kompetence *Plánování a příprava dobrovolnictví v organizaci*, kritérium *b)*
- Kritérium se plní na základě osnovy a samostatné práce k managementu dobrovolnictví.

Kompetence *Plánování a příprava dobrovolnictví v organizaci*, kritérium *c)*
- Kritérium se plní na základě osnovy a samostatné práce k managementu dobrovolnictví.

Příklad otázky, která je relevantní vzhledem k postavení koordinátora v rámci činnosti organizace a jejích vnitřních předpisů:
"Jakým způsobem si zjistíte a ověříte, v čem konkrétně potřebuje být dobrovolník pro danou činnosti proškolen?"

Kompetence *Plánování a příprava dobrovolnictví v organizaci*, kritérium *d)*
- Kritérium se plní na základě osnovy a samostatné práce k managementu dobrovolnictví.

Kompetence *Aplikace managementu dobrovolnictví,* kritérium *c)*
- Uchazeč kritérium vysvětlí na základě konkrétní vybrané organizace nebo mu autorizovaná osoba zadá po vzájemné dohodě model organizace, včetně popisu pravomocí a zodpovědností koordinátora v týmu managementu dané organizace.

Kompetence *Aplikace managementu dobrovolnictví*, kritérium *d)*
Uchazeč předvede podle zadání zkoušejícího, minimálně jednu modelovou situaci pro každou cílovou skupinu.
Příklady modelových situací:
1) klienti:
a) potřeboval/a bych dobrovolníky na celý den
b) pomůže nám taky s domácími úkoly
c) nemohou to být podvodníci, nebudou po mně chtít peníze
2) dobrovolníci:
- nevím, o čem si s klientem povídat
- děti mne neberou vážně, zlobí

3) spoluzaměstnanci:
- mají obavy, že jim dobrovolníci přidělají práci, že se jim budou „plést pod nohy“
- budou jim dobrovolníci pomáhat s úklidem
- chtějí zapojení dobrovolníků do aktivit, které by neměli vykonávat

4) management:
- rozhovor s nadřízeným o výši úvazku koordinátora
- rozhovor s nadřízeným o rozsahu a hranicích činnosti dobrovolníků v dané organizaci, o resortních předpisech týkajících se zajištění bezpečí klientů
- o zakoupení pomůcek pro dobrovolníky

5) veřejnost:
- představení dobrovolnického programu ve škole, v klubu seniorů, v Job klubu pro nezaměstnané

6) média:
- představení dobrovolnického programu do regionálního deníku/rozhlasu/kabelové televize

Kompetence *Evaluace dobrovolnictví v organizaci*, kritérium *b)*
Rozsah evaluačního dotazníku nebo evaluačního rozhovoru bude minimálně 10 otázek.

- Evaluační rozhovor nebo evaluační dotazník musí definovat přínosy a bariéry dobrovolnické činnosti v konkrétním projektu organizace.
- Uchazeč připraví evaluační rozhovor nebo evaluační dotazník na místě.

Kompetence *Zajišťování marketingu a vztahů s veřejností*, kritérium *b)*
- Uchazeč připraví na místě leták podle zadání autorizované osoby, která stanoví, pro kterou organizaci je leták určen.
- Autorizovaná osoba hodnotí především nápaditost, originalitu a vhodnost oslovení cílové skupiny.

Kompetence *Individuální řízení dobrovolníků, jejich motivace, rozvoj a oceňování*, kritérium *a)*
- Autorizovaná osoba hodnotí zejména schopnost navázání komunikace, získání důvěry, zjištění osobní motivace potenciálního dobrovolníka.
- Dobrovolníka předvádí autorizovaná osoba nebo figurant.
- Osnova úvodního rozhovoru:
  - Jak jste se dozvěděl o této příležitosti?
  - Proč jste přišel právě do této organizace?
  - Jaké jsou Vaše časové možnosti?
  - Jak obvykle trávíte volný čas?
  - Co Vás baví a co umíte/ovládáte?
  - Co byste jako dobrovolník rád dělal?
  - Co víte o klientech/službách organizace, do které přichází?
  - Jaké jsou Vaše nejistoty či obavy z výkonu dobrovolnictví?

Kompetence *Individuální řízení dobrovolníků, jejich motivace, rozvoj a oceňování*, kritérium *d)*
- Kritérium se plní na základě osnovy a samostatné práce k managementu dobrovolnictví.

Kompetence *Individuální řízení dobrovolníků, jejich motivace, rozvoj a oceňování*, kritérium e*)*
- Kritérium se plní na základě osnovy a samostatné práce k managementu dobrovolnictví.
- Doba trvání písemné části ověření je 15 minut.

Kompetence *Dodržování bezpečnosti a hygieny práce pro potřeby koordinátora dobrovolníků,* kritérium *a)*
- Kritérium se plní na základě osnovy a samostatné práce k managementu dobrovolnictví.

Kompetence *Orientace v organizačních, administrativních a právních aspektech dobrovolnictví*, kritérium *a)*
- Uchazeč charakterizuje dokumentaci nutnou pro charakter činnosti, kterou si vybral na základě osnovy a samostatné práce k managementu dobrovolnictví.

Kompetence *Orientace v organizačních, administrativních a právních aspektech dobrovolnictví*, kritérium c)
Příklad otázky pro ústní ověření kompetence:
- "Které legislativní předpisy se v oblasti zaměření/resortu dané organizace zabývají ochranou práv a bezpečím klientů?"

Kompetence *Orientace v organizačních, administrativních a právních aspektech dobrovolnictví*, kritérium d)
Příklad otázky pro ústní ověření kompetence:
- "Popište kdy, za jakých podmínek a pro které typy dobrovolnických programů je vhodnější nastavit interní model řízení programů a kdy model externí nebo kombinovaný."

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou ze 2 členů, kteří jsou autorizovanou fyzickou osobou s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovaným zástupcem autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

- Střední vzdělání s maturitní zkouškou a minimálně 5 let odborné praxe v organizaci nebo projektu spolupracujícím s dobrovolníky, včetně účasti v dobrovolnických projektech, a z toho minimálně 5 let odborné praxe v řídicí pozici v organizaci nebo projektu spolupracujícím s dobrovolníky.

Další požadavky:
- Autorizovaná osoba musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o udělení autorizace naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, www.msmt.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

a) vhodná zkušební místnost s flexibilním uspořádáním stolů a židlí, aby umožňovala frontální zkušební rozhovor i uspořádání židlí při praktických aktivitách v závislosti na hodnocení aktuální kompetence;
b) flipchart, sada barevných fixů a psací potřeby (bloky, tužky);
c) počítač a prezentační technika, dataprojektor;
d) figurant – osoba pro potřeby praktického předvedení vybraných kompetencí, jeden z členů zkušební komise

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 4 až 5 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.
Doba trvání písemné části zkoušky jednoho uchazeče je 15 minut.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro veřejné služby a správu, sekce vzdělávání, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
Hodina H, z. s.
AD VITAM, o. p. s.
HESTIA - Centrum pro dobrovolnictví, z. ú.
Česká rada dětí a mládeže