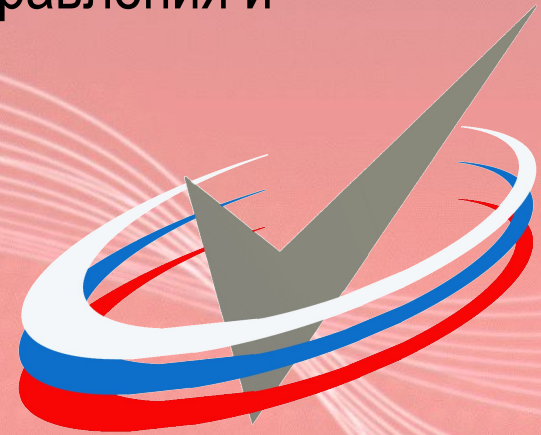


# Основы организации деятельности: теория управления и практические рекомендации



Ведущие вебинара:

**Надежда Смирнова** – управляющий партнер НП «Национальный центр социально-гуманитарных проектов»

**Татьяна Белозерова** – директор по персоналу и организационному развитию Управляющей Компании «Арматор».



### «О принципах организации социальной работы в Русской Православной Церкви»

Социальное служение Церкви (благотворительность, социальная деятельность, диакония) — это инициированная, организованная, координируемая и финансируемая Церковью или с помощью Церкви деятельность, имеющая своей целью оказание помощи нуждающимся.

*(Документ принят 4 февраля 2011 года Архиерейским Собором Русской Православной Церкви.)*





## Рамки работ вебинара

***«Социальная церковная работа это не только добровольное служение, основанное на частной инициативе, по велению сердца, но и сложная работа, требующая профессиональной подготовки».***

Основы организации социальной деятельности:

1. Теория управления. Основные этапы цикла управления: анализ – планирование – деятельность – оценка результатов.
2. Практические рекомендации по реализации первого этапа цикла управления: составление базы данных прихода, выделение основных целевых групп, изучение их проблем, поиск помощников.
3. Домашнее задание.





## Используемые понятия

**Управленческий цикл** – это логическая последовательность действий менеджера, обобщенных в отдельные фазы, стадии или блоки, направленная на решение управленческой задачи.

При этом решение управленческой задачи понимается достаточно широко и включает в себя не только поиск и выбор решения, но его реализацию, т.е. практическое решение. Описанный как некоторый гибкий алгоритм, он, тем не менее, является циклической последовательностью, где цикличность определяется конкретной задачей и ситуацией.

К **функциям управления**, реализующимся в процессе управления, традиционно относятся **планирование, организация, мотивация и контроль**.



# » Цикл управления

Анализ результата и процесса работы.  
Соотнесение план-факт  
Анализ процесса как он шел  
Анализ базового плана (в чем ошиблись при планировании)  
Оценка использования ресурсов  
«Разбор полетов»  
Возможная стандартизация

Сбор и анализ данных  
Анализ причин  
Идентификация проблемы



Реализация плана и его коррекция по ходу выполнения плана, координация людей и других ресурсов для выполнения плана  
Непосредственное руководство осуществлением плана, постановка и разъяснение задач  
Обучение, подготовка предложений

Целеполагание  
Альтернативные варианты решения  
Разработка плана деятельности и планирование ресурсов  
Планирование ожидаемых результатов и контрольных показателей



»» Пример для рассмотрения1: Управленческий цикл по Суворову



- 1. Профессиональная выучка**  
Ученье свет, а неученье – тьма!
- 2. Высочайший моральный дух**  
Нравственность, патриотизм, религиозность!





### Анализ

- 1. Основа всему для Суворова — это глазомер (адекватная оценка ситуации).**
  - Первый базовый управленческий принцип.
  - Глазомер развивается постоянной тренировкой.
  - Необходим тактический и стратегический уровень.

### Планирование

- 2. Продумывание перспективных сценариев (сценарное планирование)**

Несколько вариантов – детализация - выбор варианта – детализация – реализация

- 3. Постановка задачи**

Вовлечение подчиненных в процесс принятия решения

Каждый солдат должен знать свой маневр

Понимание общей цели





## Осуществление

### 4. Осуществление намеченного плана (действие)

- Быстро
- Решительно
- Не жалея сил
- Поощрение инициативы

### 5. Закрепление успеха

Тот не сделал ничего, кто не закончил дела полностью.

## Оценка результатов

### 6. Разбор полётов

- Все получают по заслугам
- Учиться на опыте (в т.ч. развитие глазомера)
- Стремление к дальнейшему совершенствованию







### **Суворовские заповеди успешному руководителю:**

1. Приучайся к деятельности неутомимой. Деятельность есть величайшее из всех достоинств.
2. Побеждает тот, кто меньше себя жалеет.
3. Ученье свет, а неученье тьма. Необходимо непрерывное образование себя с помощью чтения.
4. Ближайшая к действию цель лучше дальней.
5. Время драгоценнее всего. Стоянием города не берут.
6. Смотри на дело в целом.
7. Ноша службы легка, когда дружно поднимают ее многие.

*"Потомство мое прошу брать мой пример..."*  
(Александр Суворов)





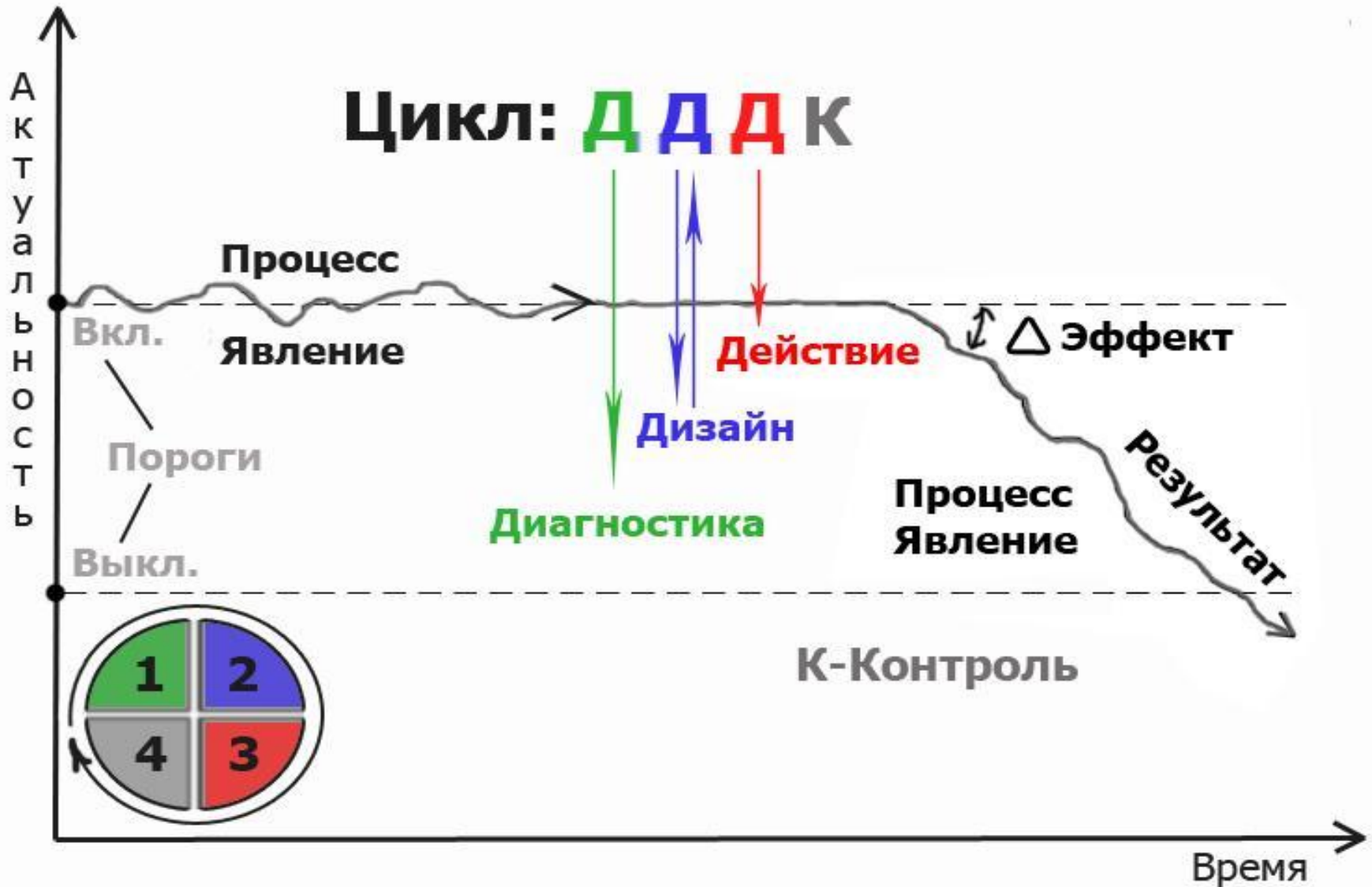
## Пример для рассмотрения 2: Цикл управления «Работа со случаем». База данных службы работы со случаем.

№ п/п	ФИО	Адрес	Проблема	Необходимая социальная помощь	Наличие документов	Результат	Обратить внимание
1.	Х.Г.Е.	Г.Москва	Отсутствие средств на лечение	Поиск учреждения, в котором бесплатно делают операцию. Материальная помощь на проведение операции	Копия выписки истории болезни	Операция была бесплатно	





Цикл: ДДДК



## »» Цикл управления. Анализ



Сбор информации о прихожанах  
Анализ данных по целевым группам  
Анализ причин уязвимости  
Идентификация проблемы  
Результат: четкое понимание целевых групп,  
проблем целевых групп. Статистика.

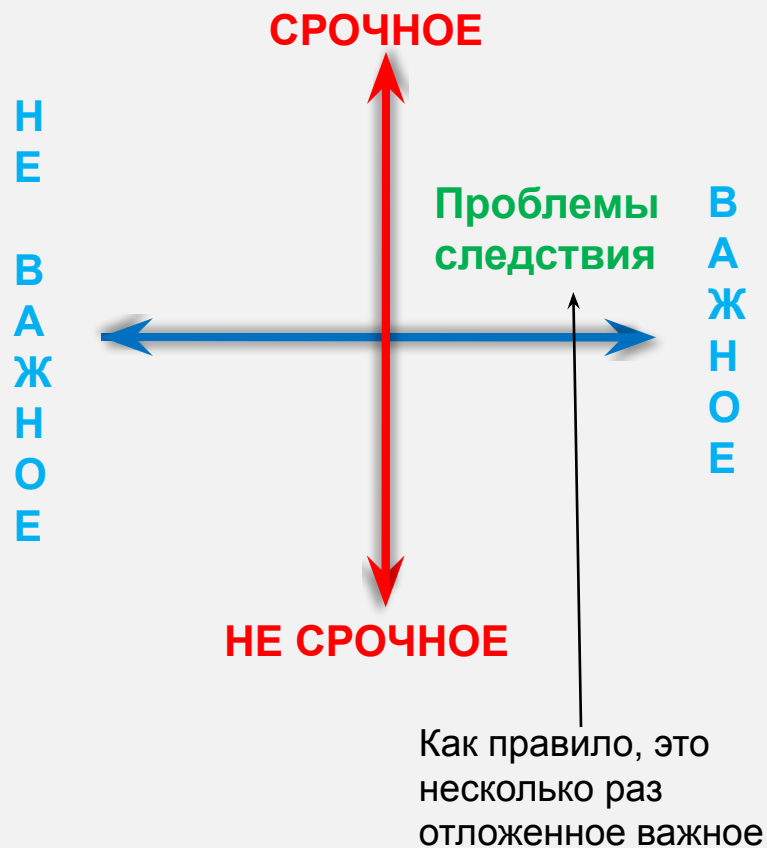
Мотивация:  
Контроль:







## Матрица Эйзенхауэра



## Советская матрица





## Создание базы данных прихода (анкетирование).

**Разделы анкеты можно условно разделить на пять основных блоков:**

1. Личные данные
2. Приходская жизнь
3. Необходимая помощь?
4. Какую помощь готовы оказывать?
5. Прочее





## Блок «Личные данные»

- № по порядку
- ФИО
- Дата и год рождения
- Именины (дата/ святой)
- Контакты (телефон/ e-mail/ адрес / район / метро / село / город)
- Профессия
- Образование
- Семейное положение
- Дети (всего/ грудные (до 3-х лет)/ несовершеннолетние/ совершеннолетние/ проживают вместе/ ходят в дет.сад/ школьники)
- Имена детей, возраст
- Ограничения по здоровью / инвалидность / зависимость
- Родственники (близкие) с инвалидностью?
- Родственники (близкие) с зависимостью?







## Блок «Необходимая помощь»

- Нужна помощь? (указать регулярность)
- Материальная (продукты, детское питание, лекарства, одежда, жилье, другое)
- Уход (мытьё/ прогулки/ приготовить еду/ накормить/ сходить за продуктами/ патронажный уход/ другое)
- Духовное окормление (подготовка к св.Таинствам (крещение, исповедь, соборование...)/ требы (приглашение батюшки к подопечному на дом)/ добраться до храма/ чтение духовных книг/ беседы/ просмотры видеофильмов на духовную тематику/ сопровождение в храме/ святыни из храма (св.вода, просфоры, масло, артос...))
- Прочее (другое/ добраться до храма/ уборка/ помощь с детьми/ помощь в оформлении документов/ другое)
- Доброволец(кто из прихожан прикреплен и в чем оказывает помощь?)





## Блок «Какую помощь готовы оказывать»

- Можете оказать помощь? (регулярность)
- Кому можете помочь? (всем, кому нужна помощь/ одиноким пожилым людям/ детям-сиротам/ многодетным семьям/ инвалидам/ бездомным/ в больницах/ в храме/ другое)
- Чем можете помочь? (уборка (субботник)/ приготовить еду/ сходить за продуктами/ прогуляться с ребенком (детьми)/ прогуляться с больным (пожилым)/ привезти в храм на авто/ помощь на авто в целом/ навестить (почитать, пообщаться)/ позаниматься с ребенком (сделать уроки)/ мелкий ремонт/ дать проф. консультацию/ помочь на Литургии (крещении, требах)/ в организации приходских праздников (встреч, чаепитий)/ поздравление подопечных с праздниками/ другое)
- Территориально
- Время, дни недели?
- Только прихожанам?
- Подопечные (кому из прихожан помогаете и чем?)





## Блоки «Приходская жизнь» и «Прочее»

- Приходская жизнь (желание участвовать в мероприятиях / в организации?) (Паломнические поездки/ Стенгазета храма (приходские листки) /Молодежная работа храма/ Воскресная школа)
- Духовник
- Регулярность посещения храма
- Дата (год) крещения / воцерковления

- Доп. Информация
- Комментарий (Важные замечания!)
- Дата внесения





# Пример готовой анкеты

## Анкета прихожанина храма

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата и год рождения \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ г. день Ангела \_\_\_\_\_

Домашний адрес: город / округ / село \_\_\_\_\_ метро \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Контактные данные: мобильный тел.: \_\_\_\_\_

Домашний тел.: \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Образование (специальность) \_\_\_\_\_

Профессия \_\_\_\_\_

Семейное положение \_\_\_\_\_

Есть ли дети (укажите их имена и возраст): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Сколько детей проживает с Вами \_\_\_\_ ходят в детсад \_\_\_\_ в школу \_\_\_\_

### НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ:

Ваш духовник \_\_\_\_\_

Имя Святого, в честь которого Вы крещены \_\_\_\_\_

Когда Вы начали ходить в наш храм \_\_\_\_\_

Дата (или год) крещения \_\_\_\_\_

## Приходская жизнь

1. Хотите ли Вы участвовать в паломнических поездках?

- ДА, в качестве паломника
- ДА, в качестве организатора и паломника
- НЕТ

Ваши пожелания (необязательно) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Хотите ли Вы участвовать в создании и развитии:

- стенгазеты/стенда храма                    ДА            НЕТ
- сайта прихода                                    ДА            НЕТ
- выпуске приходских листков                ДА            НЕТ
- другое \_\_\_\_\_

Ваши пожелания (необязательно) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Хотите ли Вы участвовать в развитии молодежной общины храма? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ваши пожелания (необязательно) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

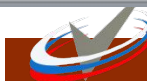
4. Хотите ли Вы участвовать в деятельности воскресной школы? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ваши пожелания (необязательно) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





## Пример готовой анкеты

### Готовы ли Вы помочь нуждающемуся в трудный момент?

Кому Вы могли бы помогать:

Всем, кому нужна помощь		Детям-сиротам	
Одиноким пожилым людям		Бездомным	
Многодетным семьям		В больницах	
Инвалидам		В храме	
Другое:			

Только прихожанам нашего храма? \_\_\_\_\_

Какую помощь Вы готовы оказать:

Убраться, помыть полы, окна, поучаствовать в субботнике		Навестить / почитать / пообщаться	
Приготовить еду		Позаниматься с ребенком / сделать уроки	
Сходить за продуктами, за лекарствами		Мелкий ремонт	
Прогуляться с ребенком / детьми		Помочь на Литургии, крещении, требах	
Прогуляться с больным / пожилым		Помочь в организации приходских праздников, встреч, чаепитий	
Привезти на службу в храм на авто		Поздравления подопечных с праздниками	
Помощь на автомобиле в целом (например, отвезти ваши нуждающиеся)		Побеседовать по телефону	
Дать профессиональную консультацию (лично, по телефону, по email и т.п.) - какую именно			
Другое:			

3

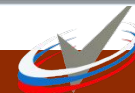
### Насколько регулярно Вы можете оказывать помощь?

	в будни	выходные
Ежедневно		
Несколько раз в неделю (укажите какие дни)		
Раз в неделю (укажите день)		
Два раза в месяц		
Раз в месяц		
Реже раза в месяц		
По обстоятельствам (по мере возможности)		
Только (!) если помощь очень необходима		
Вы можете помогать в будни днем?		

Где территориально Вы готовы помочь? (около храма, дома, работы, учебы и пр.) \_\_\_\_\_

Комментарии \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

4





# Пример готовой анкеты

## Нуждаетесь ли Вы в какой-либо помощи?

Есть ли у Вас близкие / родственники с инвалидностью? \_\_\_\_\_

Есть ли у Вас близкие / родственники с зависимостью? \_\_\_\_\_

Есть ли у Вас инвалидность / зависимость? \_\_\_\_\_

Отметьте ниже, нуждаетесь ли Вы в каком-либо виде **материальной помощи**, указав необходимые уточнения:

- Продукты \_\_\_\_\_
- Детское питание \_\_\_\_\_
- Лекарства \_\_\_\_\_
- Одежда \_\_\_\_\_
- Жилье \_\_\_\_\_
- другое \_\_\_\_\_

Отметьте, если Вам или Вашим близким необходима какая-либо **помощь по уходу**:

	ежедневно	несколько раз в неделю	еженедельно	~ два раза в месяц	~ раз в месяц	реже
Мытье						
Прогулки						
Приготовить еду						
Накормить						
Сходить в магазин						
Патронажный уход						
Другое:						

## Духовное окормление:

	ежедневно	неск. раз в неделю	еженедельно	~ два раза в месяц	~ раз в месяц	реже
Приглашение батюшки на дом (требы)						
Помочь добраться до храма						
Чтение духовных книг, беседы, просмотры видеофильмов на духовную тематику						
Принести свечки из храма (св. дога, просфоры, масло и т.п.)						
Подготовка к св. Таинствам (крещение, исповедь, сошествие...)						
Другое:						

Заполните, если Вы нуждаетесь в какой-либо другой помощи:

- Помощь с перевозками (на автомобиле) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- Уборка \_\_\_\_\_
- Помощь с детьми \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- Помощь в оформлении документов \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- Юридическая помощь \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- другое \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Дата заполнения \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

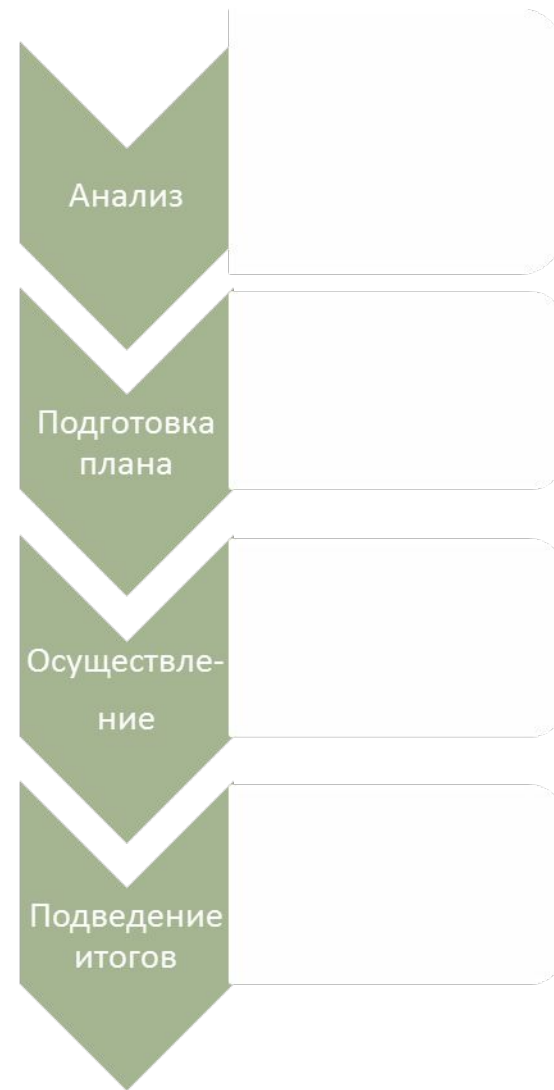




## Цикл управления. Анализ. Сбор информации.

Инструкция:

1. Батюшка объявляет
2. Анкета раздается.
3. Место раздачи: свечной ящик/ сразу после креста/ притвор.
3. Кто раздает: добровольцы/ социальный работник
4. Кому: всем прихожанам?
5. Когда: после службы/во время исповеди
6. Каким образом собрать заполненные анкеты: свечная лавка/столы с добровольцами
7. Кто будет обрабатывать?
8. Как будет батюшка проинформирован о результатах?





## Домашнее задание

### Заполнить базу данных по приходу

Срок: 3 октября

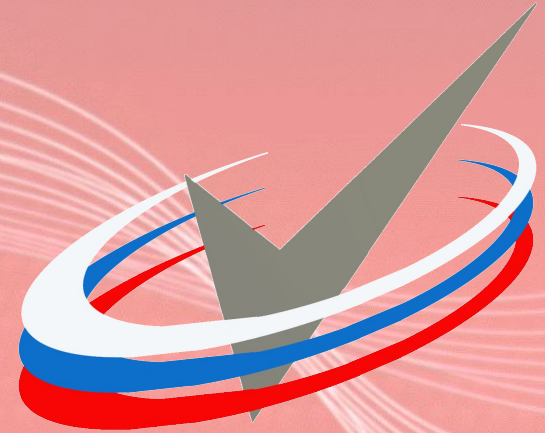
Использовать:

- Сценарное планирование
- Шаблон анкеты
- Шаблон базы данных





*Спасибо за  
внимание !*



**Контактная информация**  
[konkurs.obss@gmail.com](mailto:konkurs.obss@gmail.com),