# 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».

# Социальное служение

«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

Сбор и анализ данных
Анализ причин
Идентификация проблемы

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

- **ОРГАНИЗАЦИЯ**
- **МОТИВАЦИЯ**
- **КОНТРОЛЬ**
- **АНАЛИЗ**
- **ПЛАНИРОВАНИЕ**
- **ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ**
- **ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ**

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

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

# Пример для рассмотрения1: Управленческий цикл по Суворову

1. **Профессиональная выучка**

**Ученье свет, а неученье – тьма!**

2. **Высочайший моральный дух**

**Нравственность, патриотизм, религиозность!**

# Фазы «Анализ» и «Планирование»

## 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:**

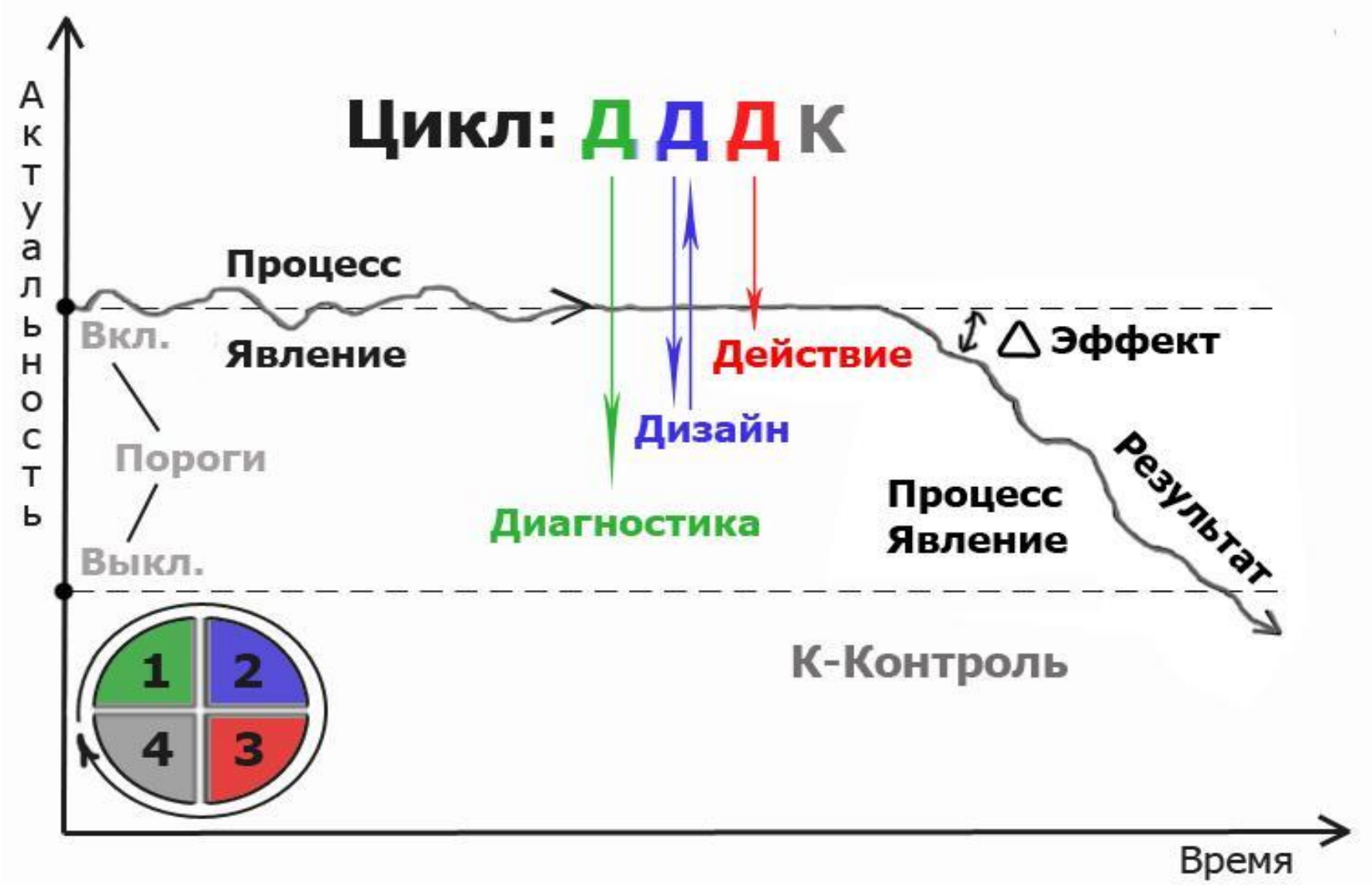
1. Приучайся к деятельности неутомимой. Деятельность есть величайшее из всех достоинств.
2. Побеждает тот, кто меньше себя жалеет.
3. Ученье свет, а неученье тьма. Необходимо непрерывное образование себя с помощью чтения.
4. Ближайшая к действию цель лучше дальней.
5. Время драгоценнее всего. Стоянием города не берут.
6. Смотри на дело в целом.
7. Ноша службы легка, когда дружно подымают 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: ДДДК
Актуальность
Процесс
Вкл.
Явление
Пороги
Выкл.
Диагностика
Дизайн
Действие
Эффект
Процесс
Явление
Результат
К-Контроль
1
2
3
4
Время

# 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.

- ОРГАНИЗАЦИЯ
- МОТИВАЦИЯ
- КОНТРОЛЬ
- **АНАЛИЗ**

- ПЛАНИРОВАНИЕ
- ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ
- ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

Мотивация:
Контроль:

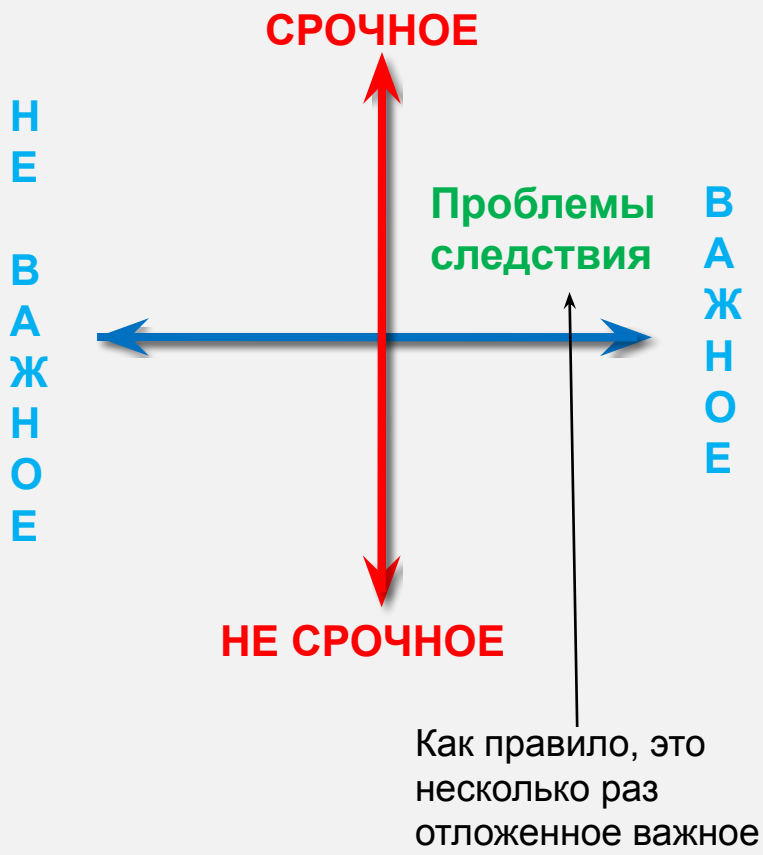
# Диагностика

**Диа** — **Гнозис**

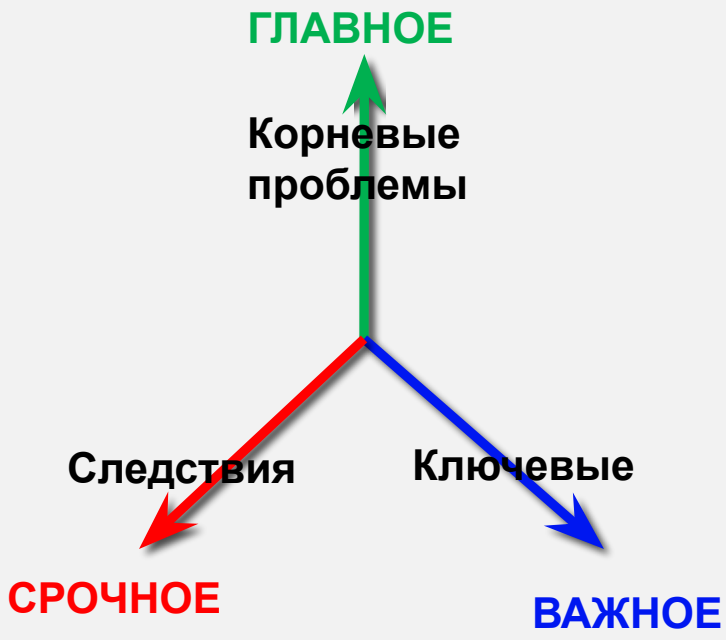
**Симптомы** — **Понимание**

**Диагноз**

## 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)/ несовршеннолетние/ 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 (мытье/ 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 дет.сад** ____ **в школу** _____

НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ:

Ваш духовник _____

Имя Святого, в честь которого Вы крещены _____

Когда Вы начали ходить в наш храм _____

Дата (или год) крещения _____

1

## 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) _____

_____

_____

2

# 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 вещи нуждающимся) | | 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:** | | | | | | |

5

***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 святыни из храма (св. вода, просфоры, масло и т.п.)** | | | | | | |
| **Подготовка к св. Таинствам (крещение, исповедь, соборование…)** | | | | | | |
| **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** _____

6

# 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?

- Анализ
- Подготовка плана
- Осуществле-
- ние
- Подведение итогов

# Домашнее задание

**<u>Заполнить базу данных по приходу</u>**

Срок: 3 октября
Использовать:
- Сценарное планирование
- Шаблон анкеты
- Шаблон базы данных

# *Спасибо за внимание !*

**Контактная информация**
konkurs.obss@gmail.com,