

18 мая 2023

г. Великий Новгород

# Мастер-класс «Качественные результаты проекта и способы их измерения»



ПРАВИТЕЛЬСТВО  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ОКНО  
АНО ЦЕНТР КАЧЕСТВА



I Что есть качество и качественный результат?

II Способы измерения и проверки достижения качественных результатов проекта

III Практическая часть: разбор проектов участников

IV Подведение итогов, ответы на вопросы

**ЛУЧШЕ ПОТРАТИТЬ  
ВРЕМЯ НА  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ,  
ЧЕМ НА ОБЪЯСНЕНИЯ**



18 мая 2023

г. Великий Новгород

# Что есть качество и качественный результат?



ПРАВИТЕЛЬСТВО  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ОКНО  
АНО ЦЕНТР КАЧЕСТВА



Язык современного бизнеса — не английский, немецкий, или какой-либо еще, это — язык проектного менеджмента. В современном бизнесе он стал основным методом управления: если в компании нет проектного менеджмента, то это умирающая компания. Все, что направлено на создание новых продуктов и услуг, так или иначе связано с проектным менеджментом...



1. ГОСТ Р 54869-2011 Проектный менеджмент. Требования к управлению проектом
2. ГОСТ Р 54871-2011 Проектный менеджмент. Требования к управлению программой
3. ГОСТ Р 54870 – 2011 Проектный менеджмент. Требования к управлению портфелем проектов
4. ГОСТ Р ИСО 21500-2014 Руководство по проектному менеджменту

## Что есть качество и качественный результат проект?

«Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям».

При этом качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны.

*ГОСТ Р ИСО 9000 - 2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»*

Цель планирования качества состоит в определении требований и стандартов качества, которые будут применяться по отношению к проекту **(КАК ОРГАНИЗОВАН ПРОЕКТ)** и **РЕЗУЛЬТАТУ** (или результатам) проекта, а также способа обеспечения (ЭТО УСЛУГИ ОРГАНИЗАЦИИ) соответствия этим требованиям и стандартам исходя из целей проекта.

заинтересованные стороны в проекте: Лица или организации, чьи интересы могут быть затронуты в ходе реализации проекта

продукт проекта: Измеримый результат, который должен быть получен в ходе реализации проекта



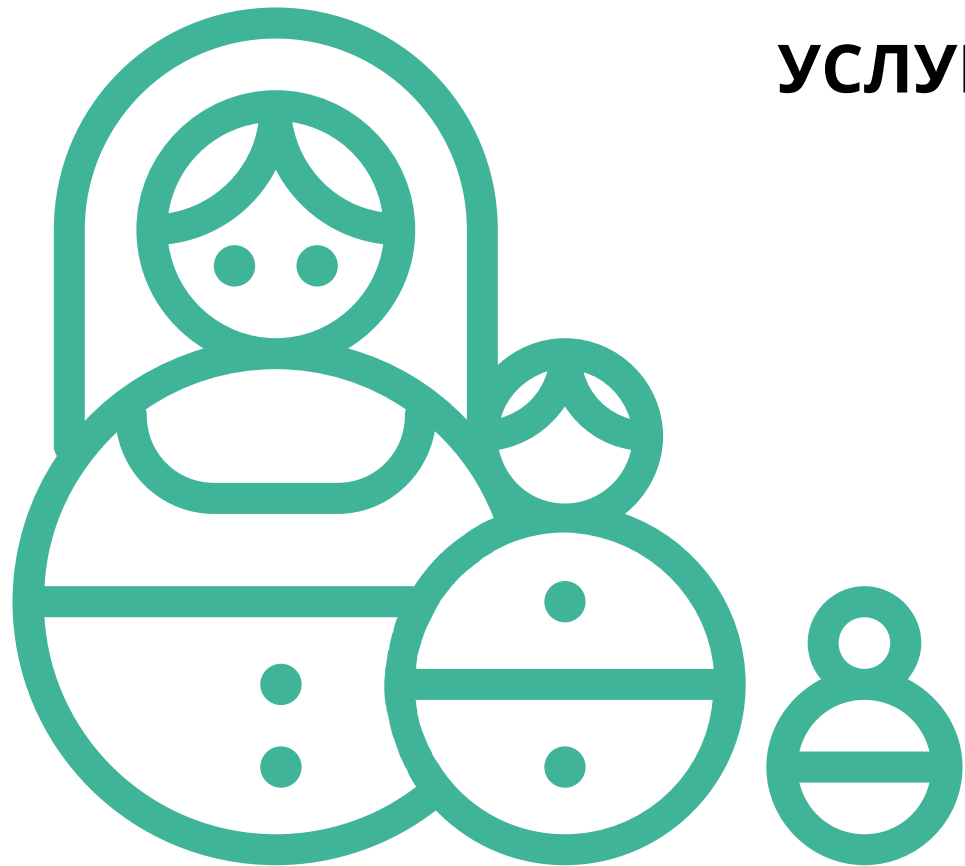
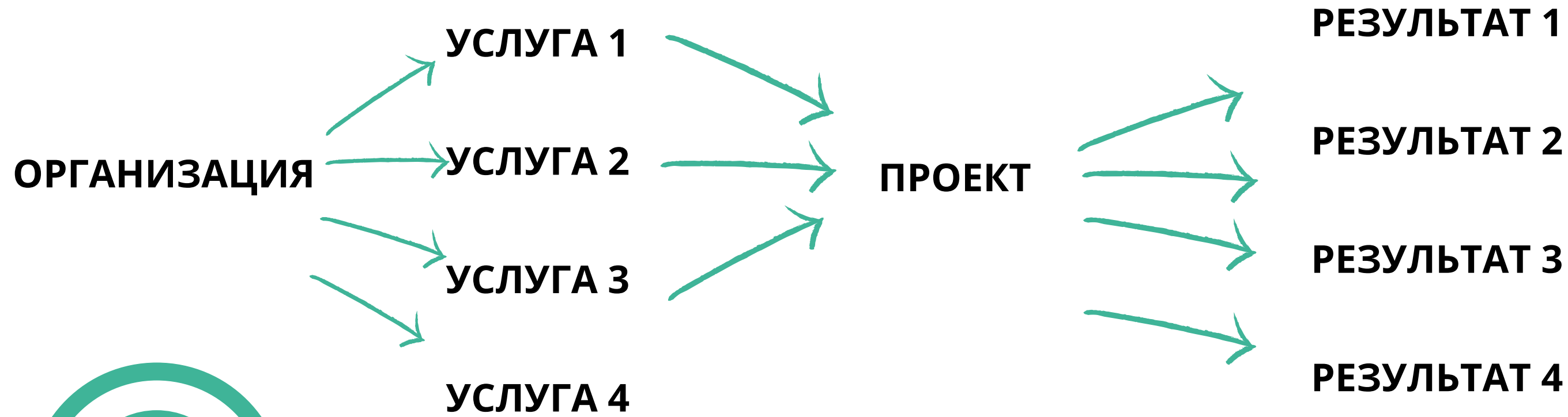
Что есть качество и качественный результат проект?

**K<sub>o</sub>**

**K<sub>у</sub>**

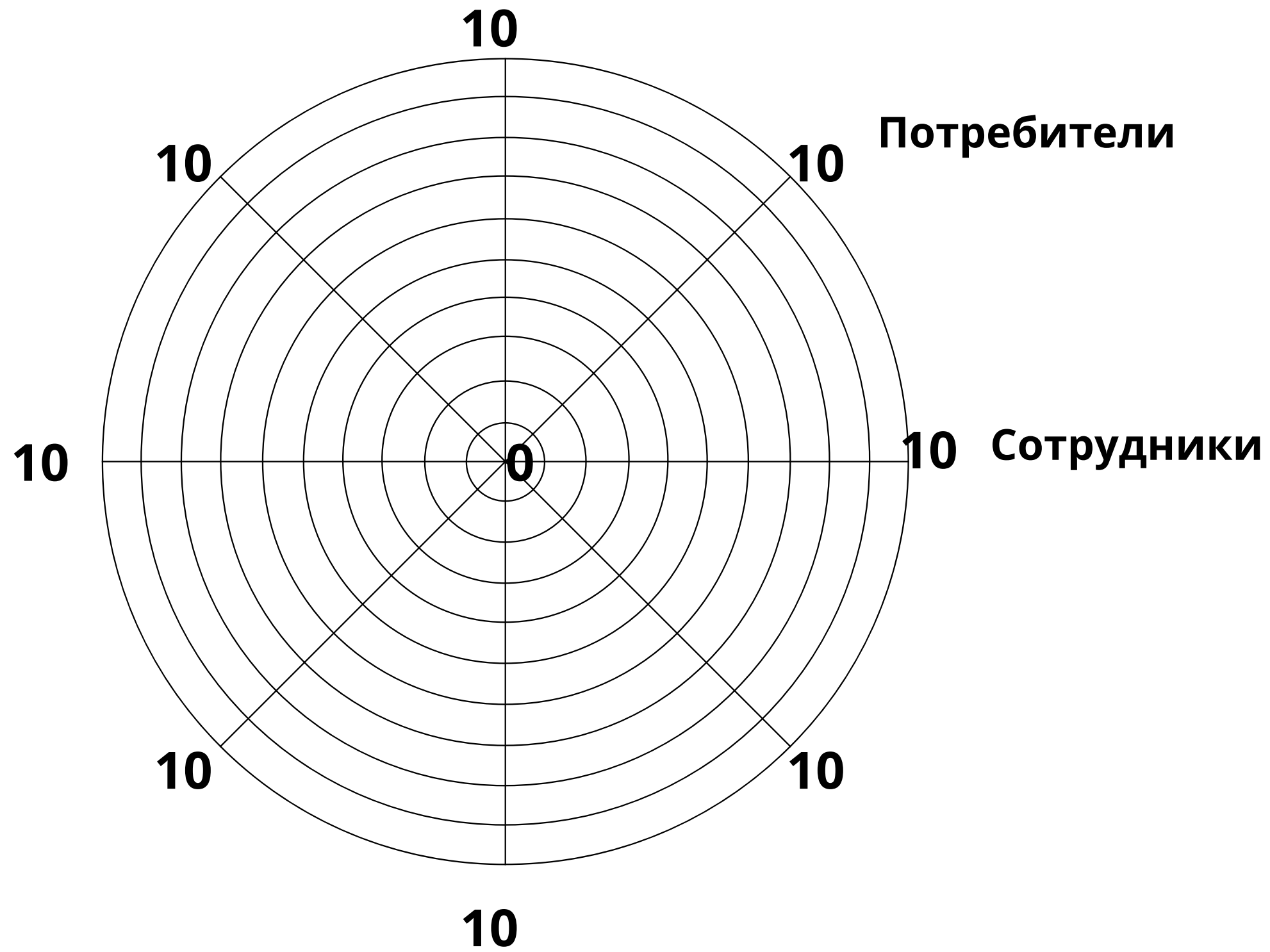
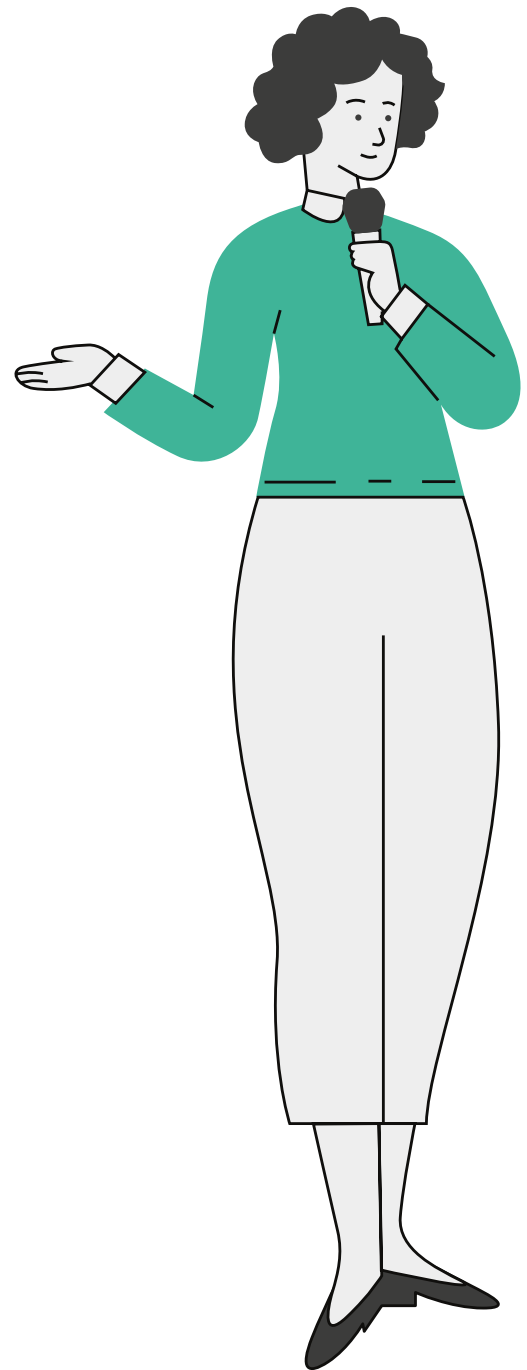
**K<sub>п</sub>**

**K<sub>р</sub>**

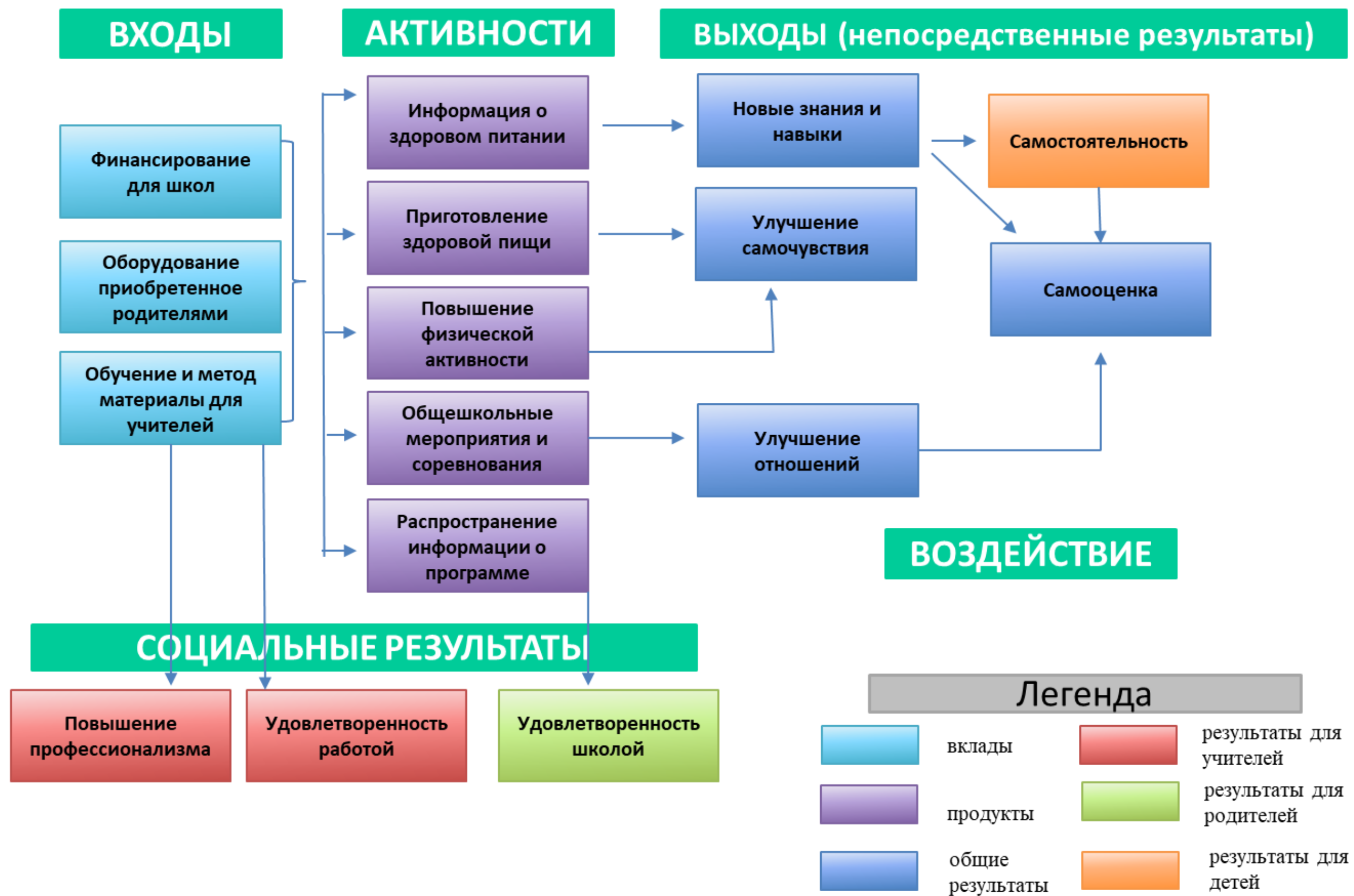


$$K = K_o + K_y + K_p + K_r$$

# Что есть качество и качественный результат проект?

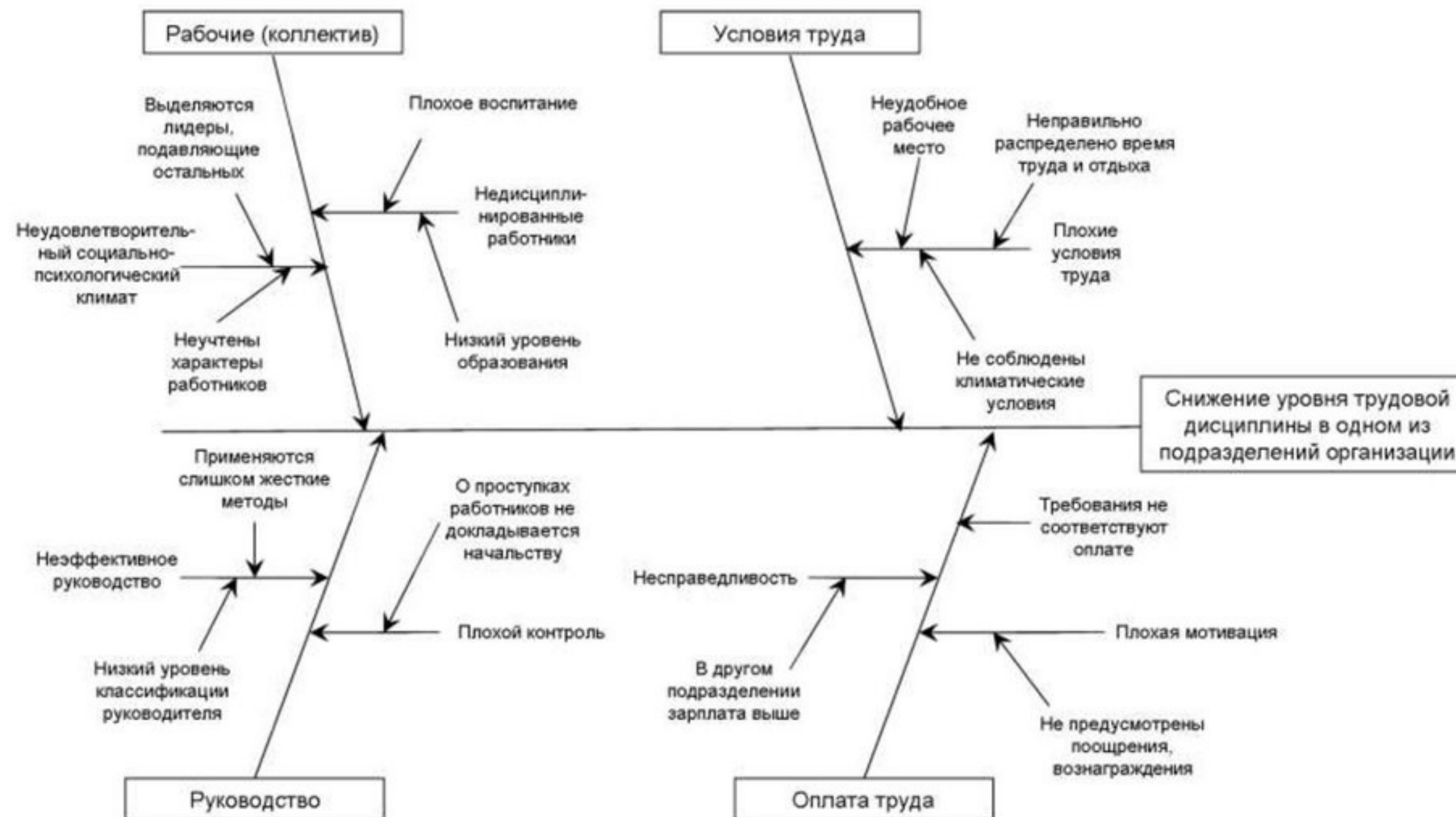


ПРИМЕР ПЛАНИРОВАНИЯ НЕПОСРЕДСТВЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ И СОЦИАЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ С ПОМОЩЬЮ ДИАГРАММЫ ПВП ИЛИ (PROGRAM IMPACT PATHWAY - PIP)





## Пример диаграммы Исикавы



Метод 5 причин

Метод "Галстук -бабочка"

Метод "Что, если?"

и др.



В деятельности любой организации важно оценивать социально-экономический эффект

**Социальный эффект — это те изменения в сообществах и качестве жизни благополучателей, которые могут произойти благодаря достижению запланированных социальных результатов.**

В управлении социальной сферой, как одного из основных объектов государственного управления, результаты должны оцениваться, главным образом, по социальным эффектам

**«Мы сформулировали главную цель правительства — это повышение качества жизни каждого человека в стране за счет роста экономики, развития социальной сферы, а значит — достижения национальных целей, которые поставил перед нами президент»**

**Михаил Мишустин**



18 мая 2023

г. Великий Новгород

# Способы измерения и проверки достижения качественных результатов проекта



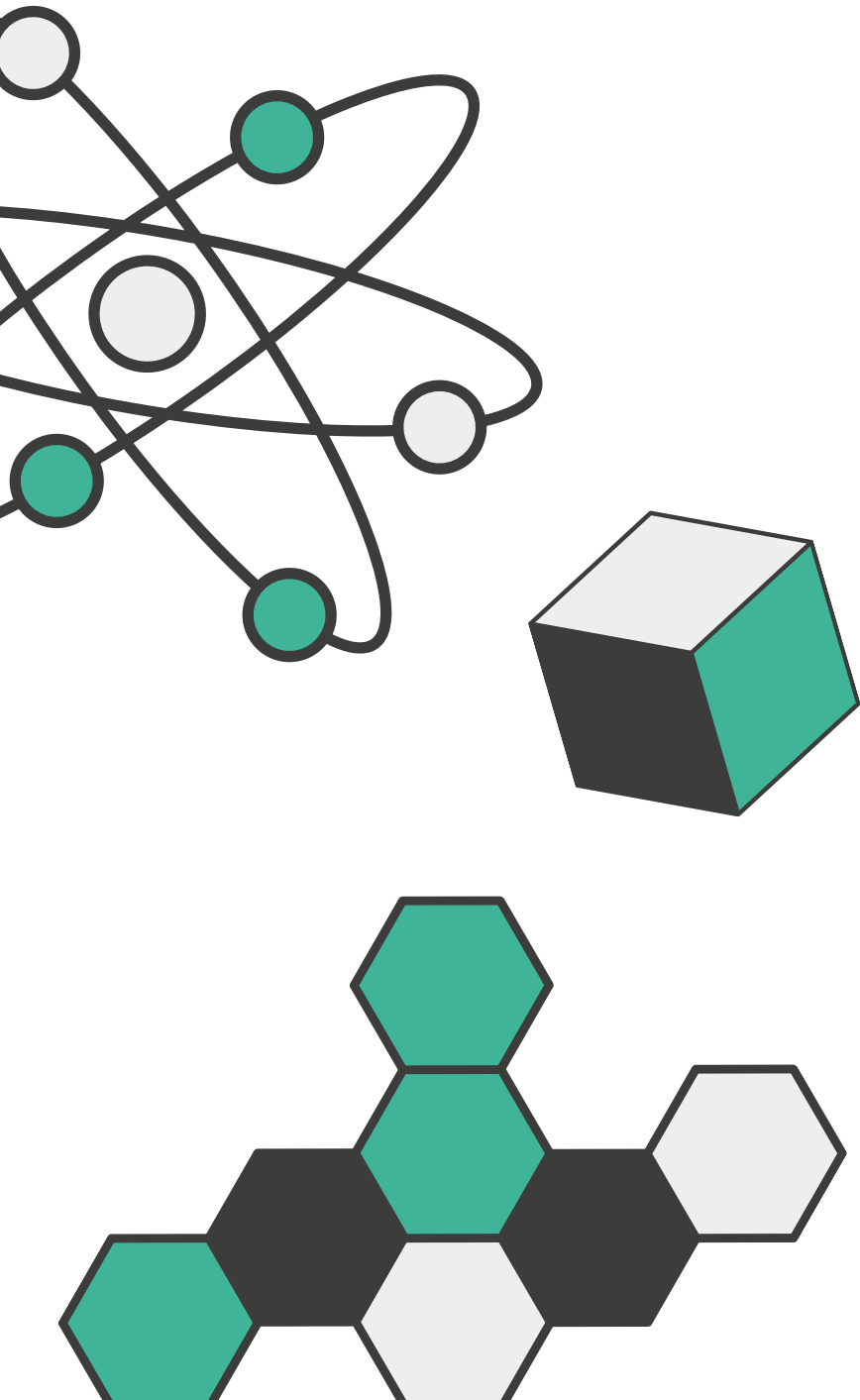
ПРАВИТЕЛЬСТВО  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ОКНО  
АНО ЦЕНТР КАЧЕСТВА



**ГОСТ ГОСТ Р 59362-2021  
УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ**

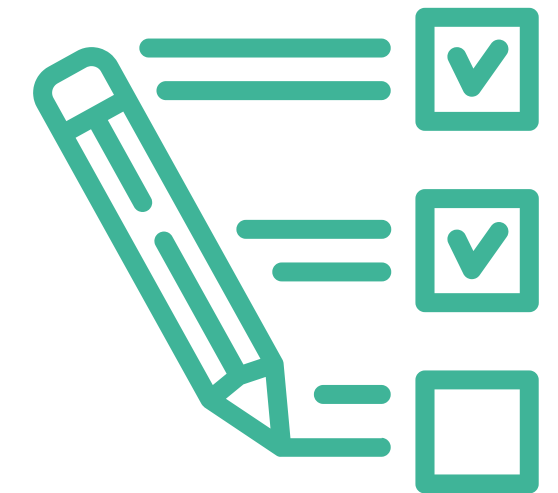
**МЕТОДИКИ ИЗМЕРЕНИЯ  
КАЧЕСТВА УСЛУГ**



## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ**

### **СООТВЕТСТВИЕ УСЛУГ**

- **ТРЕБОВАНИЯМ К ИХ СОДЕРЖАНИЮ (ОБЪЕМУ, СРОКАМ, КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ)**
- **УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ РФ**
- **НОРМАТИВНЫМ ДОКУМЕНТАМ**
- **ДОКУМЕНТАМ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ В КОНКРЕТНОЙ СФЕРЕ УСЛУГ**

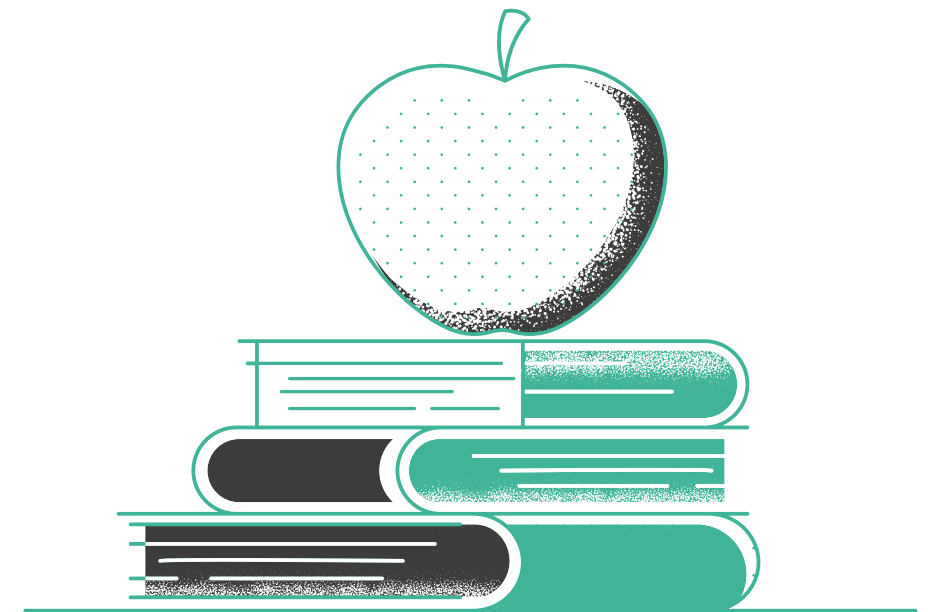


**Оценку и контроль качества оказания услуг следует осуществлять с использованием экспертных и социологических методов**



## НАЛИЧИЕ У ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГ

- **КОМПЕТЕНТНОГО ПЕРСОНАЛА, НЕПОСРЕДСТВЕННО ЗАДЕЙСТВОВАВАННОГО В ОКАЗАНИИ УСЛУГ**
- **ДОСТАТОЧНОСТЬ ТАКОГО ПЕРСОНАЛА**





**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ  
ИСПОЛНИТЕЛЕ УСЛУГ И ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГАХ**





**НАЛИЧИЕ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕЙ СООТВЕТСТВИЕ  
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ**

**Система обеспечения качества деятельности организаций  
социальной сферы ОКНО (СТО ОКНО 001-2021) - помогает создавать,  
внедрять и функционировать системам менеджмента в  
организациях социальной сферы**





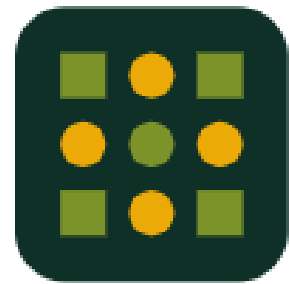
**ОТСУТСТВИЕ ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГ В РЕЕСТРЕ  
НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ ПОСТАВЩИКОВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В РАМКАХ ИСПОЛНЕНИЯ КОНТРАКТОВ,  
ЗАКЛЮЧЕННЫХ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ:  
НАЛИЧИЕ ОПЫТА И ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ У ИСПОЛНИТЕЛЯ  
УСЛУГ**





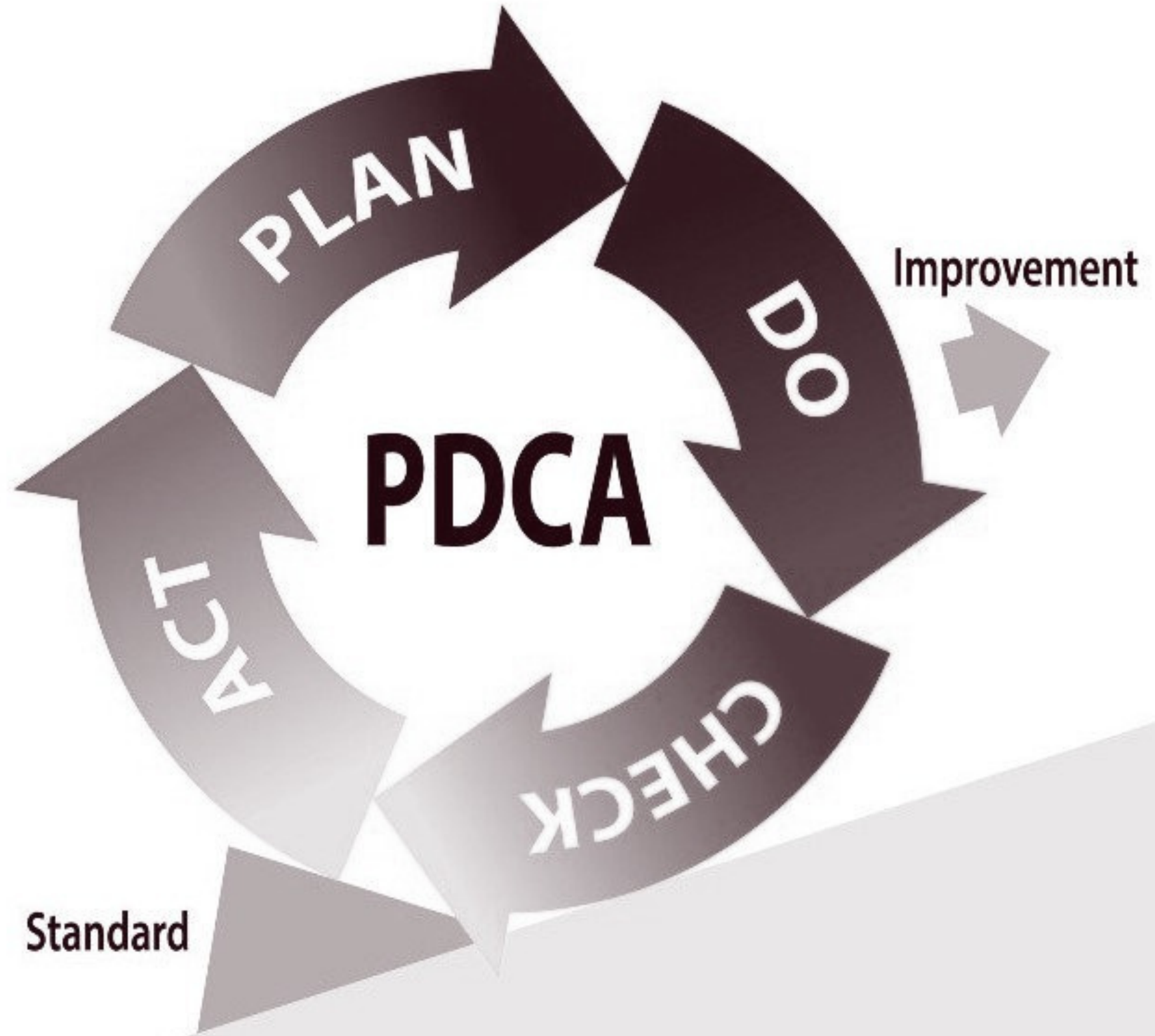
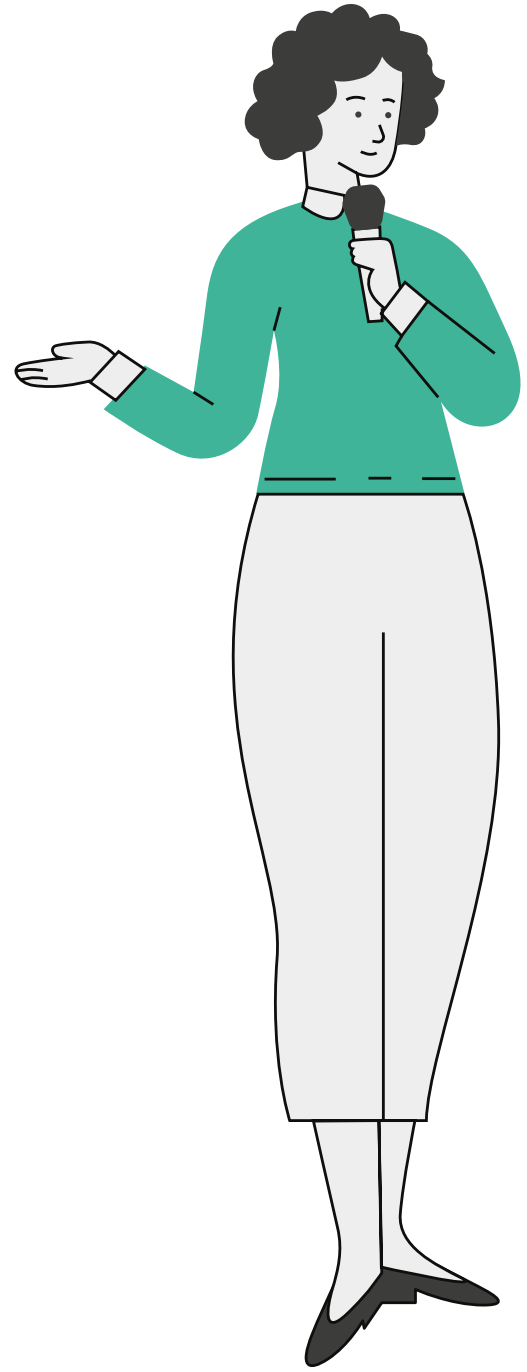
## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

- измерение качества услуг по модели «SERVQUAL» («Качество сервиса»)
- расчет индекса удовлетворенности потребителей «Customer Satisfaction Index — CSI»
- расчет индекса потребительской лояльности «Net Promoter Score — NPS»



СОЦИАЛЬНЫЙ МАРКЕТПЛЕЙС  
**КЛУМБА**





18 мая 2023

г. Великий Новгород

# Практическая часть: разбор проектов участников



ПРАВИТЕЛЬСТВО  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ОКНО  
АНО ЦЕНТР КАЧЕСТВА



## Малая Родина. Прикоснуться к прошлому

**Цель:** Приобщение детей 8-12 лет, проживающих на территории Демянского района, к историко-культурному наследию своей малой Родины

**Целевые группы:**

Учащиеся школ Демянского района в возрасте от 8-12 лет

**Количественные результаты:**

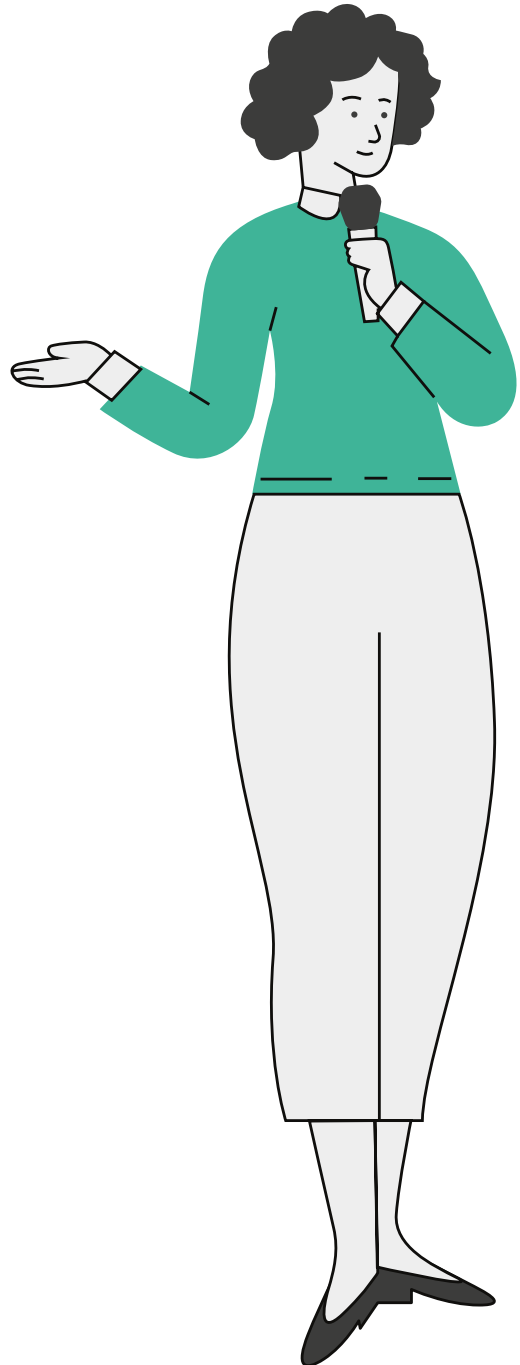
- Количество школьников, посетивших Музей демянской старины: 350
- Количество участников цикла интерактивных программ "Малая Родина. Прикоснуться к прошлому": 210

**Качественные результаты и способы их измерения:**

Дети познакомятся с бытом и традициями демянской деревни первой половины XX века, что будет способствовать воспитанию любви к родному краю и уважению к его культурно-историческому наследию.

После завершения мероприятий проекта будет проведено анкетирование, которое поможет определить изменения в уровне знаний по этой теме: социологический метод

Завершающим мероприятием цикла станут конкурсные программы, где школьники смогут продемонстрировать знания обычаев и традиций демянской деревни: экспертный метод



## ЭКСКУРСИОННО-ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЙ ТУРИЗМ КАК СРЕДСТВО ДУХОВНО-НРАВСТВЕННОГО ВОСПИТАНИЯ ПОДРАСТАЮЩЕГО ПОКОЛЕНИЯ

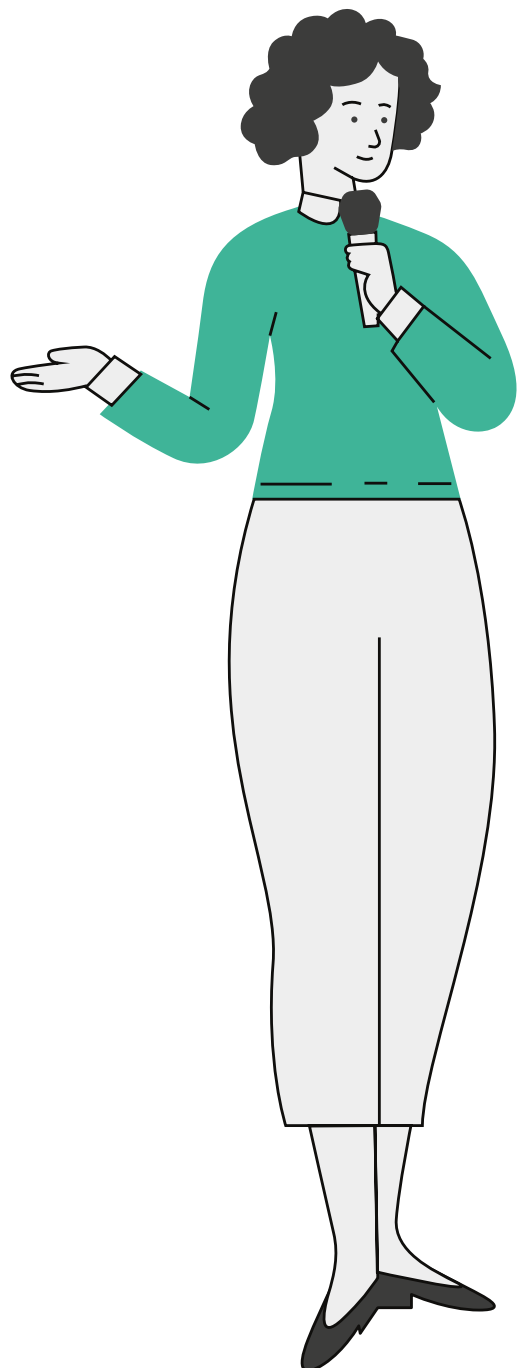
**Цель:** Развитие экскурсионно-познавательного туризма, как средства духовно-нравственного воспитания подрастающего поколения

**Целевые группы:**

участники движения "Юнармии" от 11-18 лет

**Качественные результаты и способы их измерения:**

Использование экскурсионно-познавательного туризма, как средства воспитания подрастающего поколения дает качественные результаты: ознакомление с историей родного края, культурным наследием, достижениями жителей не менее 500 юнармейцев, развитие и продвижение на интернет-площадках не менее 5 исторических экскурсионных маршрутов для молодежи Новгородской области. Для маленьких новгородцев сегодня крайне важно формирование образа героя на примере исторических личностей, оставивших свой след на Новгородской земле. По окончании образовательных экскурсий, участники возложат цветы к монументам Победы для закрепления в памяти событий истории о которых рассказывали экскурсоводы. Итоговый круглый стол с партнерами и участниками проекта позволит спланировать дальнейшее развитие детского экскурсионно познавательного туризма, который способствует повышению уровня знаний у подрастающего поколения об истории своего края, героев земли Новгородской, усиливает чувство причастности к своему Отечеству



## Теплый дом для собак

**Цель:** Улучшение качества содержания животных в приюте и формирование на территории приюта благоприятной среды для общения детей и взрослых с животными, с целью воспитания ответственного отношения к животным

**Целевые группы:**

Школьники города от 7 до 17 лет

**Количественные результаты:**

- количество человек: 120

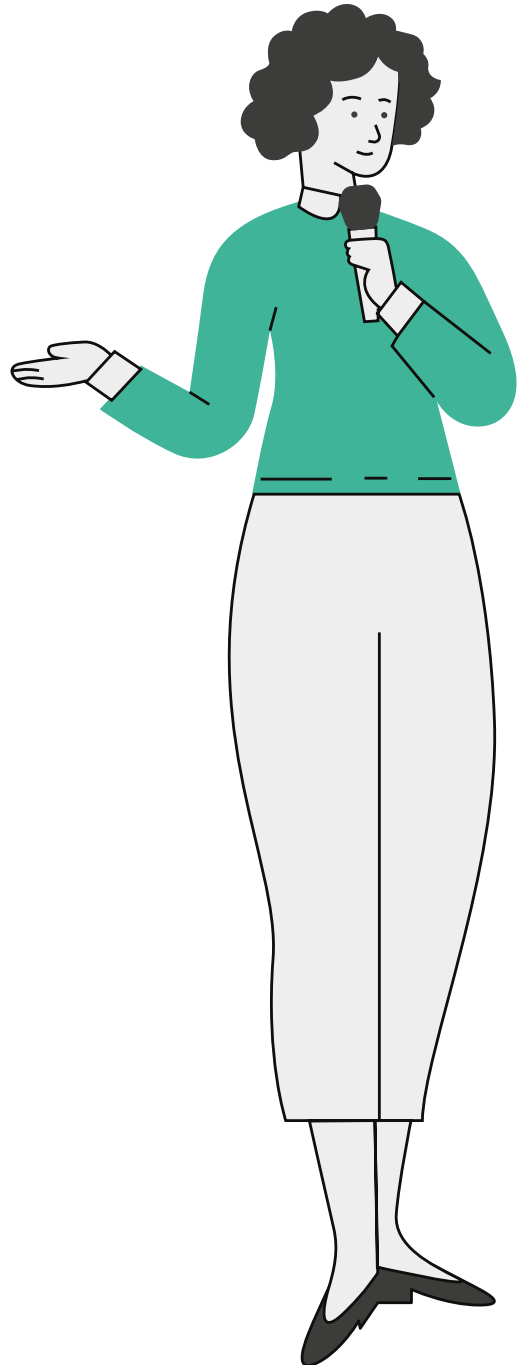
**Качественные результаты и способы их измерения:**

120 школьников

научатся быть волонтерами,

будет сформировано ответственное, гуманное отношение к животным.

Проведено анкетирование школьников об изменении отношения к животным до посещения приюта и после посещения.





## Решаем Вместе!

**Цель:** Развитие общественной активности лидеров местного сообщества и укрепление институтов гражданского общества через вовлечение в активную деятельность, направленную на решение социально-экономических проблем на местном уровне

**Целевые группы:**

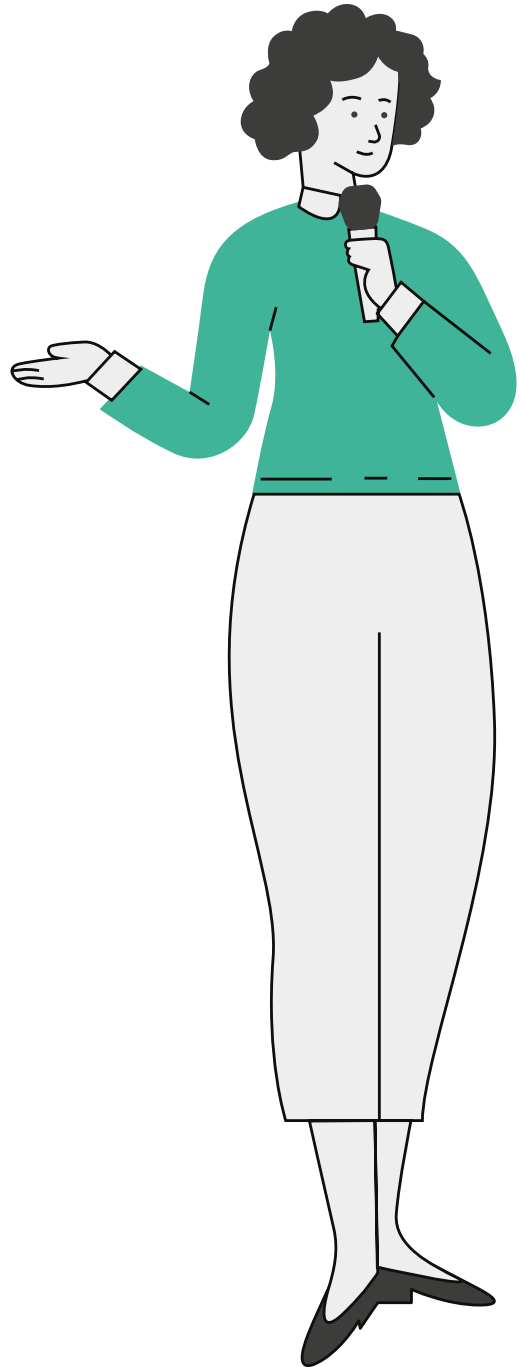
Жители города Чудово, старше 18 - ти лет, желающие обучаться социальному проектированию и технологии инициативного бюджетирования

**Качественные результаты и способы их измерения:**

Повышение квалификации лидеров местных сообществ и НКО на территории Чудовского муниципального района и привлечение их к практической работе с сообществом.

Благодаря проекту активизируются местные инициативы, направленные на решение социальных проблем.

Лидеры и активисты получают практические навыки разработки и реализации социальных проектов, привлечения ресурсов и партнеров, получая консультации от специалистов НКО по различным вопросам, связанных с их деятельностью, а также получают помощь в привлечении ресурсов для своих инициатив.



## Мы выстоим, прогнозам вопреки.

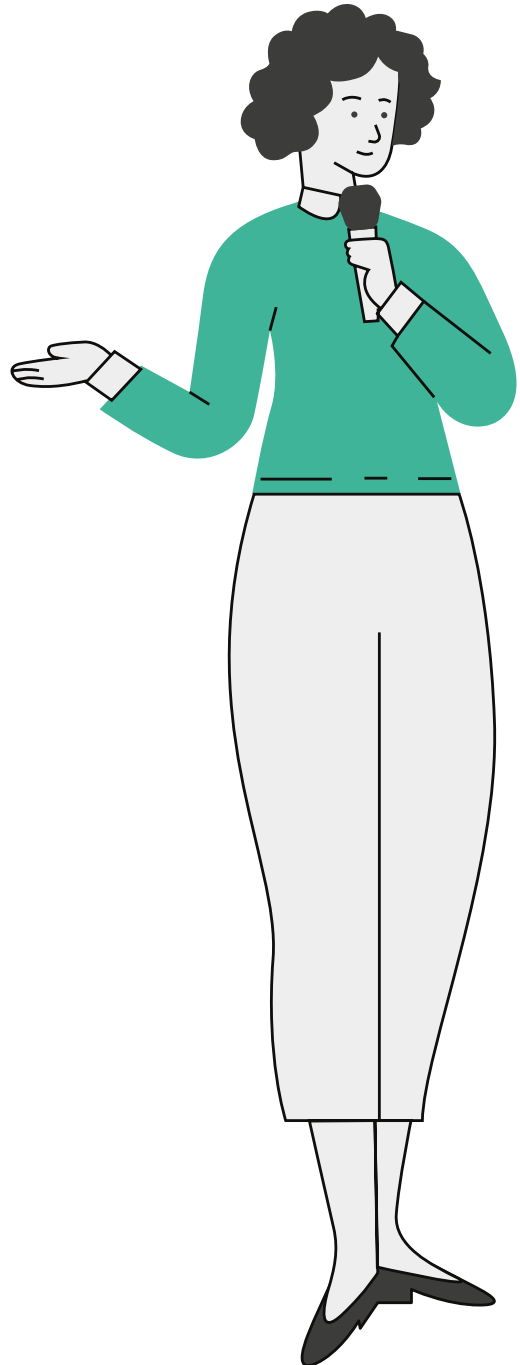
**Цель:** Развитие общественной активности лидеров местного сообщества и укрепление институтов гражданского общества через вовлечение в активную деятельность, направленную на решение социально-экономических проблем на местном уровне

**Целевые группы:**

• ветераны войны и труда • ветераны боевых действий • молодежь

**Качественные результаты и способы их измерения:**

Улучшится взаимодействие между ветеранами войны и труда и молодежью, -повысится уровень участия ветеранов в социально- значимой деятельности, -произойдет популяризация деятельности волонтерских объединений, - произойдет уход от одиночества, депрессии у ветеранов войны и труда. Войны- интернационалисты смогут быть активными участниками интерактивных игр, поделиться способами выживания в трудных ситуациях, на личном примере воспитывать у молодежи любовь к своей родине. Участие в интерактивных играх позволит молодежи познакомиться с историей своей родины, с судьбой героев, с народными традициями, с методами выживания в природе. Участие членов ветеранской организации и молодежи в мероприятиях даст возможность расширится человеческой памяти о героическом прошлом и настоящем страны. Изменения, которые произойдут у участников проекта, можно измерить путем проведения социологического опроса ( организовать его на страницах в соцсетях). анкетирования участников после проведения мероприятий



18 мая 2023

г. Великий Новгород

# Подведение итогов, ответы на вопросы



ПРАВИТЕЛЬСТВО  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ОКНО  
АНО ЦЕНТР КАЧЕСТВА





Методика оценки зрелости системы управления бизнес-процессами позволяет понять текущий уровень работы с бизнес-процессами, увидеть провалы и «белые пятна» в их описании и помочь менеджерам принимать взвешенные управленческие решения для достижения целей развития бизнеса.

Однако оценка уровня зрелости всех процессов компании — нетривиальная задача.



## СЕРТИФИКАТ НА ЗНАК КАЧЕСТВА ОКНО



АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ «ДОБРОЕ ДЕЛО»

РЯЗАНСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. РЯЗАНЬ

подтверждает, что менеджмент организации отвечает  
требованиям системы «ОКНО»

Генеральный директор



И. Ю. Южакова

Регистрация: 01.09.2022 г. № 31

Срок действия: 31.08.2025 г.

Спасибо за внимание!

Мы Вконтакте



Мы в телеграм



**Будь лучшим, не  
потому что  
обязан, а потому  
что можешь!**



ПРАВИТЕЛЬСТВО  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

**ОКНО**  
АНО ЦЕНТР КАЧЕСТВА

<https://oknokachestvo.ru/>



<https://t.me/systemaokno>



<https://klum-ba.ru/>



тел: 8 968 807 2854