

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Лельчицкий Игорь Давылович  
Должность: и.о. проректора по образовательной деятельности  
Дата подписания: 19.06.2026 13:39:50  
Уникальный программный ключ:  
aa5b5ee17d97a2e4d94e98e995320af94f043ce2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:  
Руководитель ООП  
Беденко Н.Н.  
«26» июня 2023 г.



Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Исследование процессов в управлении

Направление подготовки  
38.03.02 Менеджмент

Профиль  
Управление в организации

Для студентов 2 курса очной формы обучения

Составитель: Бородина А.В., ст.преподаватель

Тверь, 2023

## **I. Аннотация**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины является: формирование представлений о теоретических и прикладных аспектах исследования социально-экономических процессов в управлении, протекающих в организациях и в современном обществе в целом, и развитие практических навыков по системному исследованию проблем управления социально-экономическими процессами, протекающими в организации и в обществе в целом.

Задачами освоения дисциплины являются:

- ~ формирование чётких и осознанных представлений о социальных явлениях и процессах в управлении и социальных процессах организации как объекте исследования и управления

- ~ изучение методологии исследования социальных явлений и процессов в управлении и социальных процессов организации

- ~ освоение количественных и качественных методов и/ли их комбинации для исследования социальных явлений и процессов в управлении и социальных процессов организации

- ~ овладение основами онлайн-методов исследования социально-экономических процессов в управлении и социальных процессов организации (формирование цифровых компетенций)

- ~ изучение практических аспектов проведения исследования в цифровой среде организаций (формирование цифровых компетенций)

- ~ овладение методологией обработки данных;

- ~ развитие навыков исследовательской рефлексии и анализа собранной информации

- ~ формирование навыков составления аналитического отчёта по результатам исследования социально-экономических процессов в управлении и социальных процессов организации.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

Дисциплина «Исследование процессов в управлении» относится к обязательной части, элективные дисциплины 2 учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль «Управление в организации».

В логическом и содержательно-методическом контексте дисциплина «Исследование процессов в управлении» взаимосвязана с другими частями образовательной программы, в частности, с дисциплинами: Математика для менеджеров, Русский язык и культура речи, Статистика и др.

Освоение дисциплины «Исследование процессов в управлении» является предшествующим для проведения всех типов производственной практики, предусмотренных учебным планом, а также для изучения дисциплин: Менеджмент в информационно-коммуникационной среде, Этика бизнеса и делового общения, Социальное взаимодействие в командной работе, Экономика и социология труда.

**3. Объем дисциплины:** 4 зачетных единицы, 144 академических часа, в том числе для очной формы обучения:

**контактная аудиторная работа:** лекции 28 часов, практические занятия 28 часов;

**самостоятельная работа:** 61 час., контроль 27 часов.

**в том числе для очно-заочной формы обучения:**

**контактная аудиторная работа:** практические занятия 20 часов;

**самостоятельная работа:** 124 часов, в том числе контрольные работы 27 часов.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

|   |  |
|---|--|
| Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)   | Планируемые результаты обучения по дисциплине  |
| ОПК-2: Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем | ОПК-2.2: Идентифицирует и выбирает источники информации (данных) для решения поставленных профессиональных задач |
|   | ОПК-2.3: Осуществляет сбор информации из выбранных источников для решения поставленной задачи                    |
|   | ОПК-2.4: Применяет различные методы обработки данных для решения профессиональной задачи                         |
|   | ОПК-2.5: Применяет различные методы анализа данных для решения профессиональной задачи                           |

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения:**

- по очной форме обучения – экзамен, 4 семестр.

**6. Язык преподавания русский.**

**II. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Для очной формы обучения

| Учебная программа | Всего | Контактная работа (час.) | Самостоятельная работа, в том числе |
|-------------------|-------|--------------------------|-------------------------------------|
|                   |       |                          |                                     |

| – наименование разделов и тем   | (час.) | Лекции |                                | Практические занятия |                                | Контроль самостоятельной работы | контроль (час.) |
|---|--------|--------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------|
|   |        | всего  | в т.ч. практическая подготовка | всего                | в т.ч. практическая подготовка |                                 |                 |
| Тема 1 Понятие и виды социальных процессов в управлении: идентификация и характеристика   | 12     | 2      |                                | 2                    |                                |                                 | 8               |
| Тема 2 Методологические основы исследования социально-экономических процессов: идентификация проблемного поля и выбор объекта и предмета исследования | 12     | 2      |                                | 2                    |                                |                                 | 8               |
| Тема 3 Этические принципы проведения исследований в целях эффективного сбора информации и обработки данных  | 10     | 2      |                                | 2                    |                                |                                 | 6               |
| Тема 4 Методика социологического исследования: постановка исследовательских задач и выбор методов исследования  | 10     | 2      |                                | 2                    |                                |                                 | 6               |
| Тема 5 Генеральная совокупность и выборка: идентификация целевых групп и выбор источников фактического материала                                      | 10     | 2      |                                | 2                    |                                |                                 | 6               |
| Тема 6 Работа с переменными в целях эффективного  | 10     | 2      |                                | 2                    |                                |                                 | 6               |

|   |    |   |  |   |  |  |   |
|---|----|---|--|---|--|--|---|
| сбора данных из выбранных источников (пол, возраст, семейное положение, образование, занятость и т.п.)  |    |   |  |   |  |  |   |
| Тема 7 Количественные методы сбора данных для решения поставленных задач: опрос и анкетирование   | 10 | 2 |  | 2 |  |  | 6 |
| Тема 8 Методы обработки данных анкетирования. SPSS и корреляции.  | 10 | 2 |  | 2 |  |  | 6 |
| Тема 9 Качественные методы сбора данных для решения поставленных задач: виды интервью   | 10 | 2 |  | 2 |  |  | 6 |
| Тема 10 Качественные методы сбора данных для решения поставленных задач: фокус-группы   | 10 | 2 |  | 2 |  |  | 6 |
| Тема 11: Методы обработки данных в качественном исследовании: транскрибирование   | 10 | 2 |  | 2 |  |  | 6 |
| Тема 12 Методы анализа полученных данных: герменевтический анализ и контент-анализ текста, разговорный анализ, интерпретация и исследовательская рефлексия. | 10 | 2 |  | 2 |  |  | 6 |
| Тема 13 Цифровые и дистанционные технологии в сборе, обработке и анализе данных   | 10 | 2 |  | 2 |  |  | 6 |
| Тема 14 Составление аналитического  | 10 | 2 |  | 2 |  |  | 6 |

|  |     |    |   |    |   |       |        |
|--|-----|----|---|----|---|-------|--------|
| отчёта по результатам анализа обработанных данных и визуализация полученных результатов исследования |     |    |   |    |   |       |        |
| ИТОГО  | 144 | 28 | 0 | 28 | 0 | 0 (0) | 88(27) |

Для очно-заочной формы обучения:

| Учебная программа<br>– наименование<br>разделов и тем   | Всего<br>(час.) | Контактная работа (час.) |  |                         |  | Контроль<br>самостоя-<br>тельной<br>работы | Самосто-<br>ятельная<br>работа, в<br>том числе<br>контроль<br>(час.) |
|---|-----------------|--------------------------|--|-------------------------|--|--|--|
|   |                 | Лекции                   |  | Практические<br>занятия |  |  |  |
|   |                 | всего                    | в т.ч.<br>практи-<br>ческая<br>подго-<br>товка | всего                   | в т.ч.<br>практи-<br>ческая<br>подго-<br>товка |  |  |
| Тема 1 Понятие и виды социальных процессов в управлении: идентификация и характеристика   | 8               |                          |  |                         |  |  | 8  |
| Тема 2 Методологические основы исследования социально-экономических процессов: идентификация проблемного поля и выбор объекта и предмета исследования | 10              | 1                        |  | 1                       |  |  | 8  |
| Тема 3 Этические принципы проведения исследований в целях эффективного сбора информации и обработки данных  | 10              | 1                        |  | 1                       |  |  | 8  |
| Тема 4 Методика социологического исследования: постановка исследовательских задач и выбор методов исследования  | 10              | 1                        |  | 1                       |  |  | 8  |

|   |    |   |  |   |  |  |   |
|---|----|---|--|---|--|--|---|
| Тема 5 Генеральная совокупность и выборка: идентификация целевых групп и выбор источников фактического материала  | 10 | 1 |  | 1 |  |  | 8 |
| Тема 6 Работа с переменными в целях эффективного сбора данных из выбранных источников (пол, возраст, семейное положение, образование, занятость и т.п.) | 10 | 1 |  | 1 |  |  | 8 |
| Тема 7 Количественные методы сбора данных для решения поставленных задач: опрос и анкетирование   | 10 | 1 |  | 1 |  |  | 8 |
| Тема 8 Методы обработки данных анкетирования. SPSS и корреляции.  | 10 | 1 |  | 1 |  |  | 8 |
| Тема 9 Качественные методы сбора данных для решения поставленных задач: виды интервью   | 10 | 1 |  | 1 |  |  | 8 |
| Тема 10 Качественные методы сбора данных для решения поставленных задач: фокус-группы   | 10 | 1 |  | 1 |  |  | 8 |
| Тема 11: Методы обработки данных в качественном исследовании: транскрибирование   | 10 | 1 |  | 1 |  |  | 8 |
| Тема 12 Методы анализа полученных данных: герменевтический анализ и контент-анализ текста, конверсационный анализ, ин-                                  | 8  |   |  |   |  |  | 8 |

|   |     |    |   |    |   |       |         |
|---|-----|----|---|----|---|-------|---------|
| терпретация и исследовательская рефлексия.  |     |    |   |    |   |       |         |
| Тема 13 Цифровые и дистанционные технологии в сборе, обработке и анализе данных   | 14  |    |   |    |   |       | 14      |
| Тема 14 Составление аналитического отчёта по результатам анализа обработанных данных и визуализация полученных результатов исследования | 14  |    |   |    |   |       | 14      |
| ИТОГО   | 144 | 10 | 0 | 10 | 0 | 0 (0) | 124(27) |

### III. Образовательные технологии

Для реализации ООП и повышения качества образования, мотивационной составляющей обучающихся в образовательном процессе используются современные образовательные технологии.

| Учебная программа – наименование разделов и тем   | Вид занятия                    | Образовательные технологии  |
|---|--------------------------------|---|
| Тема 1 Понятие и виды социальных процессов в управлении: идентификация и характеристика   | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция с запланированными ошибками<br>Решение практических ситуаций<br>Дистанционные образовательные технологии |
| Тема 2 Методологические основы исследования социально-экономических процессов: идентификация проблемного поля и выбор объекта и предмета исследования | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция-диалог<br>Занятия с применением затрудняющих условий<br>Дистанционные образовательные технологии         |
| Тема 3 Этические принципы проведения исследований в целях эффективного сбора информации и обработки данных  | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция проблемная<br>Ролевая игра<br>Дистанционные образовательные технологии                                   |
| Тема 4 Методика социологического исследования: постановка исследовательских задач и выбор методов исследования  | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция проблемная<br>Решение практических ситуаций<br>Дистанционные образовательные технологии                  |
| Тема 5 Генеральная совокупность и выборка: идентификация целевых групп и выбор источников фактиче-  | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция проблемная<br>Решение практических ситуаций<br>Дистанционные образовательные технологии                  |

|   |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
| ского материала   |                                |   |
| Тема 6 Работа с переменными в целях эффективного сбора данных из выбранных источников (пол, возраст, семейное положение, образование, занятость и т.п.)     | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция проблемная<br>Составление и решение ситуационных задач<br>Дистанционные образовательные технологии |
| Тема 7 Количественные методы сбора данных для решения поставленных задач: опрос и анкетирование   | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция– диалог<br>Ролевая игра<br>Дистанционные образовательные технологии                                |
| Тема 8 Методы обработки данных анкетирования. SPSS и корреляции.  | Лекция<br>Практическое занятие | Лекцияпрблемная<br>Составление и решение ситуационных задач<br>Дистанционные образовательные технологии   |
| Тема 9 Качественные методы сбора данных для решения поставленных задач: виды интервью   | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция-диалог<br>Ролевая игра<br>Дистанционные образовательные технологии                                 |
| Тема 10 Качественные методы сбора данных для решения поставленных задач: фокус-группы   | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция проблемная<br>Ролевая игра<br>Дистанционные образовательные технологии                             |
| Тема 11 Методы обработки данных в качественном исследовании: транскрибирование  | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция проблемная<br>Решение практических ситуаций<br>Дистанционные образовательные технологии            |
| Тема 12 Методы анализа полученных данных: герменевтический анализ и контент-анализ текста, разговорный анализ, интерпретация и исследовательская рефлексия. | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция-консультация<br>Ролевая игра<br>Дистанционные образовательные технологии                           |
| Тема 13 Цифровые и дистанционные технологии в сборе, обработке и анализе данных для решения профессиональных задач  | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция-визуализация<br>Решение практических ситуаций<br>Дистанционные образовательные технологии          |
| Тема 14 Составление аналитического отчёта по результатам анализа обработанных данных и визуализация полученных результатов исследования                     | Лекция<br>Практическое занятие | Лекция – пресс-конференция «Круглый стол», тестирование<br>Дистанционные образовательные технологии       |

Все виды занятий могут осуществляться в очном формате в аудиториях, лабораториях и других помещениях, в режиме электронного обучения, а также с применением дистанционных образовательных технологий.

Под электронным обучением понимается организация образовательной деятельности с применением информации, содержащейся в базах данных, и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, информационно-телекоммуникационных сетей, направленных на организацию и повышение качества взаимодействия обучающихся и преподавателей.

Под дистанционными понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и преподавателей.

В режиме электронного обучения и в случае применения дистанционных образовательных технологий обучающимся предоставляется доступ к электронной информационно-образовательной среде ТвГУ независимо от места их нахождения.

#### **IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации**

##### ***Оценочные материалы для проведения текущей аттестации***

В связи с тем, что оценочные материалы должны обеспечивать возможность объективной оценки уровня сформированности компетенций, в рамках текущей аттестации включены: контрольные вопросы, тематика электронных презентаций, типовые тесты, типовые учебные профессионально-ориентированные ситуации для ролевой игры (типовая инструкция для модератора и интервьюера. типовой сценарий проведения фокус-группы) и др.

##### ***Контрольные вопросы:***

1. Определение, сущность и содержание социально-экономических процессов в управлении и социальных процессов организации.
2. Основные свойства, функции и классификации социально-экономических процессов.
3. Проблемы и особенности управления сложными социально-экономическими процессами.
4. Особенности интервью как метода изучения социально-экономических процессов в управлении.
5. Особенности анкетирования как метода изучения социально-экономических процессов.
6. Количественные методы исследования социально-экономических процессов в управлении.
7. Качественные методы исследования социально-экономических процессов в управлении.
8. Цифровые (онлайн) методы исследования социально-экономиче-

ских процессов в управлении.

9. Характеристика и применение метода герменевтического анализа при обработке и анализе результатов исследования социально-экономических процессов в управлении.

10. Особенности фокус-группы как метода изучения социально-экономических процессов в управлении.

*Шкала оценки ответов на контрольные вопросы:*

- Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения и практику применения в организации – 2 балла.
- Терминологический аппарат не всегда связан с раскрываемой темой, практика применения малочисленна – 1 балл.
- Ответ свидетельствует о непонимании вопроса – 0 баллов.

*Тематика электронных презентаций:*

1. Основные принципы и направления научно-исследовательской деятельности в коммерческих организациях.

2. Требования к профессиональной компетентности исследователей и этический кодекс социолога.

3. Особенности исследования социально-экономических процессов в сфере SMM («socialmediamarketing»).

4. Особенности управления социально-экономическими процессами в сфере волонтерства.

5. Особенности управления социально-экономическими процессами в сфере туризма.

6. Особенности управления социально-экономическими процессами в общественном секторе и НКО.

7. Особенности управления социально-экономическими процессами в коммерческих организациях.

8. Особенности глобальных социально-экономических процессов.

9. Социальный аудит реализации социально-направленных проектов как форма исследования социально-экономических процессов в управлении.

10. Прогнозирование социально-экономических процессов.

*Шкала оценки презентаций:*

- Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения, презентация полностью соответствует требованиям – 2 балла.

- Терминологический аппарат непосредственно слабо связан с раскрываемой темой, имеются недостатки в составлении и оформлении презентации – 1 балл.

- Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы, имеются недостатки в составлении и оформлении презентации – 0 баллов.

### Типовые тесты

1. В структуру методологического раздела программы социологического исследования не входит (1 вариант ответа):

- a) формулировка и обоснование проблемы;
- b) определение объекта и предмета исследования;
- c) формулировка цели, задач;
- d) интерпретация основных понятий;
- e) анализ объекта исследования;
- f) формулировка гипотез;
- g) формирование выборки.

2. Установите соответствие типа интервью и техники его проведения:

| ◆ Тип интервью:          | ◆ Техника его проведения:           |
|--------------------------|-------------------------------------|
| a) формализованное;      | 1. открытые вопросы;                |
| b) полужформализованное; | 2. закрытые вопросы;                |
| c) свободное.            | 3. проблемы, подлежащие обсуждению. |

4. К характеристикам надежности шкалы как инструмента измерения не относится (1 вариант):

- a) репрезентативность;
- b) обоснованность;
- c) устойчивость;
- d) правильность.

5. В социологической инструментари для проверки искренности, респондентов используются:

- a) вопросы-ловушки;
- b) контрольные вопросы;
- c) буферные вопросы.

6. Вопросы-фильтры в анкете выполняют функцию:

- a) уточнения адресата;
- b) оценки устойчивости и непротиворечивости позиций респондента;
- c) снятия напряжённости.

7. Необходимым условием проведения экспертного опроса является:

- a) полная осведомлённость экспертов о задачах, решаемых в процессе опроса;
- b) применение косвенных вопросов;
- c) соблюдение принципа анонимности.

8. Метод наблюдения применяется для изучения \_\_\_\_\_.

9. Назовите метод социологического опроса, при котором в качестве респондентов выступают компетентные лица, имеющие глубокие знания о предмете исследования:

- a) массовый опрос
- b) экспертиза
- c) пресловый опрос
- d) мониторинг

10. Контент-анализ это:
- a) экспериментальное исследование
  - b) исследование документов
  - c) включённое наблюдение
  - d) качественное исследование
11. Родоначальником какой методики сбора социологической информации считают Р. Мертона?
- a) включённого наблюдения
  - b) трендового исследования
  - c) фокус-группового исследования
  - d) полевого эксперимента
12. Первичной социологической информацией являются:
- a) данные государственной статистики
  - b) социологический прогноз
  - c) необобщённые сведения, получаемые в результате проведения социологического исследования
  - d) гипотезы, выдвигаемые на стадии подготовки социологического исследования
13. Исследование, проводимое с целью апробации социологического инструментария называется:
- a) описательным
  - b) аналитическим
  - c) зондажным
  - d) экспериментальным
14. Социологическое исследование, предусматривающее изучение одних и тех же лиц через заданные интервалы времени, называется:
- a) панельным
  - b) когортным
  - c) трендовым
  - d) пилотажным
- 15.носителем той или иной социальной проблемы является \_\_\_\_\_ исследования.
16. Вопросы анкеты, предназначенные для контроля состава опрашиваемых по уровню осведомлённости в теме исследования, называются:
- a) открытые вопросы
  - b) проективные вопросы
  - c) вопросы-диалоги
  - d) вопросы-фильтры
17. Наиболее простой вид социологического анализа, решающий ограниченные по своему содержанию задачи:
- a) аналитическое исследование
  - b) описательное исследование
  - c) разведывательное исследование
  - d) сравнительное исследование

*Шкала оценки выполнения тестов:*

- 75% правильных ответов – 5 баллов.
- 65% правильных ответов – 4 балла.
- 55% правильных ответов – 3 балла.
- Менее 50% правильных ответов – 0 баллов.

***Ролевая игра на основе учебной профессионально-ориентированной-ситуации: проведение фокус-группы***

На основе предложенной типовой инструкции и сценария составить собственный сценарий и гайд для проведения фокус-группы с целевой аудиторией по выбранной теме исследования и провести фокус-группу обучающимися своей учебной группы. При согласии респондентов модератор записывает их ответы на диктофон и после окончания фокус-группы транскрибирует запись по образцу. Роли: модератор, респонденты (информанты, участники фокус-группы).

***Типовая инструкция для модератора и интервьюера***

Фокус группа – групповое интервью или дискуссия. Продолжительность 1,5 – 2 часа.

Глубинное интервью – индивидуальное структурированное интервью в формате беседы, предполагающее развернутые ответы на задаваемые вопросы. Продолжительность: 1-1,5 часа.

Необходимые ресурсы:

Модератор – ведущий ФГ дискуссии.

Помощник модератора или интервьюера (ассистент) – его наличие не обязательно, в редких случаях он выполняет вспомогательную функцию следит за качеством диктофонной записи, делает пометки – если информант отказывается, чтобы его речь записывали на диктофон, наблюдает за процессом, фиксирует наблюдения.

Интервьюер – тот, кто проводит интервью.

Информант – участник интервью или фокус-группы.

Респондент – участник анкетированного опроса или фокус-группы.

Диктофон – устройство для аудиозаписи разговора.

Важно перед началом процедуры предупредить информантов о диктофонной записи и объяснить, что это безопасно и ничем им не навредит (в сценариях ФГ и интервью во вступительном слове модератора оговаривается этот момент). Модератору очень важно вызвать к себе доверие. Для успешного проведения интервью ФГ модератор должен вызывать доверие и интерес у информантов, т.е. они должны чувствовать себя в безопасности и при этом заинтересоваться темой – это их побудит давать развернутые и откровенные ответы.

По сути фокус-группа – это тоже интервью, только групповое и имеет ряд специфических особенностей. Это более сложная процедура, по сравнению с

индивидуальным интервью, и требует от модератора более серьезной и основательной подготовки для ее проведения.

### Что важно уметь модератору ФГ во время проведения интервью.

#### 1. Следить за динамикой.

В дискуссии участвуют все участники, никто не отмалчивается.

Дискуссия проходит живо, достаточно активно, но без лишнего гама и шума.

Участники в некоторых случаях могут спорить между собой, ведь в споре, как правило, рождается истина.

Участники говорят по очереди, дают возможность высказаться друг другу.

Участники с уважением относятся друг к другу и к высказываемой точке зрения.

Участники не влияют друг на друга.

Участники не «шушукаются» и не обсуждают какие-либо темы, не относящиеся к теме исследования (например, текущий курс доллара).

Для того, чтобы обеспечить хорошую динамику, существует ряд приемов и инструментов.

Приведем несколько показательных примеров:

1. Кто-то из участников молчит больше всех и не высказывает своего мнения. В данном случае мы, в первую очередь, обращаемся к данному участнику (наиболее часто останавливаем взгляд на нем, обращаемся непосредственно к нему и т.д.).

2. Кто-то из участников пытается за всех всё сказать и повлиять на мнение остальных. Такого участника просим высказать свое мнение после всех остальных, во время того, как задаем вопрос, сознательно не смотрим на него. Был случай, когда участника пришлось отстранить от практического группового задания, так как он пытался выполнить все сам.

3. Группа несколько устает и начинает скучать. В данной ситуации модератор создает максимальное движение (движется по комнате, меняет тембр голоса, использует стимулирующие методики и т.д.).

4. Противоположная ситуация, когда группа чрезмерно активна, и дискуссия сопровождается шумом и гамом – модератор создает успокаивающую обстановку. Был случай, когда группа настолько «разошлась», что не реагировала на замечания модератора, и перекричать участников было практически невозможно. Модератор выбрал верную тактику – занял свое место и стал говорить настолько тихим голосом, что участникам пришлось прислушиваться к его словам. Участники сразу же успокоились, и ход групп пошел в правильном русле.

5. Кто-то из участников считает, что он пришел повеселиться на группу и во всем пытается найти повод для шутки, из-за чего теряется серьезное отношение к обсуждаемой теме. С весельчаками не подойдет метод дружелюбия и улыбки. В данной ситуации скорее необходима некая строгость.

Это лишь единичные примеры среди большого разнообразия ситуаций, которые возникают на группах. Модераторы с большим опытом и исследовательским чутьем могут эффективно справиться с самыми неожиданными ситуациями.

1. Не влиять на группу. Не противоречить каким бы то ни было мнениям. У каждого есть свое субъективное мнение по тому или иному вопросу. Мы можем точно знать, что пиво марки N уступает по некоторым причинам марке S, и что бренду F точно нужен такой-то дизайн упаковки. Но, заходя в фокусную комнату, мы должны оставить все свои знания и мнения за пределами комнаты, и никоим образом не показывать это участникам и тем более не пытаться их в чем-то переубедить. От модератора здесь требуется навык абстрагирования от собственного отношения к предмету исследования.

2. Внимательно слушать участников. Важно не только слушать участников, хотя бы для того, чтобы дважды не задавать им один и тот же вопрос, но и слышать участников. Ведь, на первый взгляд, за обычными мнениями, при более детальной «прокопке» модератором, кроются уникальные инсайты, столь ценные для наших клиентов. Поэтому от модератора здесь требуется полная концентрация на предмете обсуждения, четкое понимание потребностей клиента и задач проводимого исследования, а также умение не отвлекаться на различные факторы (последующие вопросы гайда, реплики участников и т.д.).

3. Владеть навыками невербального общения. Хороший модератор – это своего рода психолог. Как известно, тело человека может сказать гораздо больше, чем сам человек устно. Одна из задач модератора – считывание невербальных сигналов участников. Например, по каким-либо еле заметным жестам модератор может понять, что участник лукавит. Или по выражению лица, что он хочет что-то сказать, что он недоволен и т.д.

4. Одеваться соответствующим образом. Не секрет, что человеку проще открыться похожему на себя человеку. Вряд ли стоит ожидать душевной беседы с домохозяйками со стажем, если модератор появится перед ними в образе супер-успешной бизнес леди.

5. Вести себя свободно, непринужденно, уверенно, ничего не бояться и не стесняться. Модератору стоит понимать, что участники, оказавшись в незнакомой ситуации, с незнакомыми людьми зачастую сами чувствуют себя скованно и дискомфортно. То, какой посыл исходит от модератора, напрямую влияет на участников. Так как модератор в групповых дискуссиях является главным, ведущим лицом, участники пытаются подстроиться под него, неосознанно копируют позы, жесты, голос и т.д. Что мы можем получить в том случае, если модератор сам ощущает неуверенность и скованность?

6. Излучать тепло и дружелюбие, но в нужный момент проявлять твердость. Данный пункт является одним из инструментов для раскрепощения участников и расположения их себе. Здесь цель у модератора – стать «своим» среди участников. Достижение этого напрямую влияет на то, как пройдет беседа (открыто, легко и непринужденно или же скучно, долго, натянуто) и на то, насколько богатый материал получит исследователь. Одно из качеств модератора – это умение абстрагироваться во время работы от всех своих повседневных забот, какими бы глобальными они не были лично для модератора, а также умение корректировать свое настроение, личное от-

ношение к участникам (какие бы бури ни бушевали в душе у модератора – внешне это должен быть дружелюбный, позитивный человек). Твердость же необходима, когда надо скорректировать деструктивное поведение участников, если такое случается на группе.

7. Прочие технические моменты. Важно чтобы участники ФГ перед ответом на вопрос каждый раз называли свое имя – для того чтобы, работая в дальнейшем с аудиозаписью, расшифровщики смогли понять, какие суждения принадлежат какому участнику. Модератор должен обеспечить качество аудиозаписи и проконтролировать, чтобы не было срыва записи (отказал диктофон, разрядилась батарея и т.д.). Перед началом ФГ возможно сделать каждому участнику бейдж с именем либо напротив каждого участника поставить табличку с его именем или псевдонимом. Следует обращаться к участникам всегда по имени и проинструктировать участников во вступительном слове также обращаться к друг к другу по имени.

### ***Типовой сценарий проведения фокус-группы:***

Целевая группа: Волонтеры-медики (лица, получающие высшее или среднее профессиональное медицинское образование, или получившие среднее специальное медицинское образование, осуществляющие волонтерскую (добровольческую) деятельность, в ходе которой приобретаются и совершенствуются профессиональные навыки и компетенции), примерный возраст: 17 – 24 года.

Задача ФГ: Оценить эффективность текущей деятельности волонтеров-медиков, определить возможности и направления дальнейшего развития волонтерской медицинской деятельности, выяснить основные факторы мотивации и потребности волонтеров-медиков.

СЦЕНАРИЙ ПРОВЕДЕНИЯ ФОКУС-ГРУППЫ, исходя из целевой группы и задач исследования

#### **1. Вступление (10-15 минут).**

Шаблон вступительного слова модератора / модераторов<sup>1</sup>:

Приветствие и представление: Здравствуйте! Нас зовут... Мы представляем исследовательский центр (наименование организации) и являемся... (должность, род деятельности и т.д.). Мы будем модерировать нашу фокус-группу.

Объяснение участникам задачи ФГ (см. №2). Мы собрались для того чтобы обсудить некоторые вопросы, связанные с тематикой нашей ФГ....

Мы знаем, что вы занимаетесь / учитесь... и интересуетесь вопросами / употребляете (или хотели бы употреблять / использовать) продукты либо услуги, которые мы предполагаем обсудить.

Разъяснение регламента и правил групповой дискуссии.

Порядок нашей работы такой: мы будем поочередно задавать вопросы каждому из вас, а вы на них отвечать. Перед тем как давать ответ на вопрос, по-

---

<sup>1</sup>Модератору следует заранее ознакомиться с речью вступительного слова и не читать по бумажке, а говорить свободно в формате живой беседы.

жалуйста, называйте свое имя<sup>2</sup>. Каждый может свободно высказаться по любому аспекту обсуждаемой проблемы и сделать соответствующие предложения. Нам важно знать личные мнения каждого из вас, и это нормально, если мнения, возможно, будут в чем-то не совпадать. Если вдруг вы не согласны с какими-то высказываниями, объясните свою точку зрения. Возможно, в ходе дискуссии, общими усилиями мы выйдем на какое-то новое понимание проблемы. Если у вас возник по ходу вопрос к модераторам, т.е., к нам, или к любому участнику, зафиксируйте его в голове или запишите на бумаге, поднимите руку, и мы обязательно дадим вам слово в порядке очереди, чтобы не перебивать друг друга. Если вдруг какой-то вопрос, адресованный вам, покажется неадекватным, или вы не захотите давать на него ответ, вы вправе отказаться от ответа, можно просто об этом сказать. Мы просим вас не перебивать друг друга и отключить звук у мобильных телефонов (перевести их в беззвучный режим).

По времени наша дискуссия будет продолжаться около 1,5 – 2 часов (но не более 2-х часов). В течение этого времени будет вестись диктофонная запись, для того чтобы точно зафиксировать всю информацию и не исказить ваши слова, поскольку на память всё запомнить невозможно, и важно сохранить точность ваших формулировок. Полученная аудиозапись ФГ строго конфиденциальна (мы несем за это ответственность), и запись не будет нигде фигурировать. Кроме того, в отчете ваши личные данные тоже фигурировать не будут, только имя, если вы возражаете, можете выбрать себе любой псевдоним.

Все согласны на диктофонную запись? Если есть возражающие, тогда на время ваших ответов запись будет приостановлена, и с вашего разрешения мы будем записывать за вами ваши ответы<sup>3</sup>.

По вступительной части вопросы есть?

Тогда приступаем к работе (внимание, модератор, включается диктофон!). Прежде всего, давайте познакомимся, попрошу присутствующих по очереди представиться: назовите, пожалуйста, свое имя, семейное положение, профессию. Давайте начнем по кругу, как мы сидим.

## 2. Основные вопросы (60-90 минут):

1. Для начала вспомните, пожалуйста, когда и почему вы решили стать волонтером-медиком? Что именно вас тогда привлекло? Почему? Оправдались ли ваши ожидания? В чем именно? Расскажите о вашем опыте волонтерской деятельности. Может быть, есть что-то интересное вспомнить.
2. Что вам даёт участие в волонтерской медицинской деятельности? Какого рода мероприятия вам нравятся больше всего? Какие не понравились? Почему?

---

<sup>2</sup> Это очень важно, поскольку аналитикам в дальнейшем придется работать с аудиозаписью и делать расшифровку, важно понимать, кому принадлежат высказывания.

<sup>3</sup> Если кто-то будет возражать против диктофонной записи, постарайтесь убедить человека в безопасности этой процедуры. Но если он категорично настроен, не настаивайте. Обычно после первых 10 минут участники раскрепощаются и забывают о диктофоне. Т.е. можете на первых порах останавливать запись, а потом ещё раз попросить разрешения или просто не акцентировать внимания (т.е. действовать по ситуации).

3. Какие проблемы, на ваш взгляд, существуют в медицинском волонтерстве? Приведите примеры.
4. В мае 2016 года в Москве прошёл Всероссийский форум волонтеров-медиков. Знаете ли вы об этом? Как вы считаете, нужны ли такие акции и насколько они эффективны? Почему?
5. Если вы участвовали в этом форуме, пожалуйста, поделитесь своими впечатлениями (плюсы и минусы). Что вам это дало? Хотели бы вы снова участвовать в аналогичном мероприятии? Почему?
6. Как вы думаете, интересно ли молодёжи (в частности вашим друзьям, знакомым) участвовать в мероприятиях такого направления деятельности, как «Санитарно-профилактическое просвещение населения» (например, специализированное обучение, тренинги, лекции по профилактике, флешмобы и т.п.)? Почему? Что это может вам дать?
7. Если вы уже участвовали в подобных мероприятиях, пожалуйста, поделитесь своим опытом: что вам понравилось, что не понравилось, что запомнилось, почему?
8. На Всероссийском форуме волонтеров-медиков была разработана дорожная карта развития медицинского волонтерства. Как вы считаете, какие новые возможности появятся у волонтеров-медиков? Что ещё вы хотели бы предложить? Какие, на ваш взгляд, существуют перспективы у волонтеров-медиков в России?
9. Какие рекомендации вы бы предложили на повышения эффективности текущей деятельности волонтеров медиков.

### 3. Заключительная часть. Подведение итогов ФГ. (15-20 минут)

Слово модератора: Давайте перейдем к заключительной части нашей дискуссии и подведем итоги нашего обсуждения. Если резюмировать, к чему мы пришли? Все ли вопросы мы рассмотрели? Не осталось ли у вас чего-то, что вы не рассказали, но считаете нужным дополнить по нашей теме? Важно, чтобы не осталось ничего недосказанного. Может быть, есть вопросы, которые вам не задали, но вы считаете нужным об этом поговорить – нам это очень интересно<sup>4</sup>.

#### ***Образец транскрипта записи фокус-группы***

М: Всех рада приветствовать здесь. Давайте с вами познакомимся. Для начала попрошу всех представиться. Очень приятно. Итак, наш первый вопрос. Для начала вспомните, пожалуйста, когда и почему вы решили стать волонтером-медиком? Что именно вас тогда привлекло? Почему? Перед ответом называйте, пожалуйста, свои имена.

---

<sup>4</sup> Если по времени не укладываетесь, то следует сказать респондентам, что время для фокус-группы заканчивается, но нам нужно ещё немного времени, чтобы подвести итоги. Если кому-то срочно нужно идти, тогда дать им возможность высказаться в первую очередь и отпустить.

И3: Денис. Я узнал об этой организации этой зимой, вот несколько месяцев назад, и узнал, что это будет для меня возможностью поработать в больнице и почувствовать атмосферу больницы изнутри, потому что сейчас у студентов нет такой возможности проходить практику в течение всего года.

И4: Таня. Я узнала об Объединении в июле прошлого года через Ассоциацию волонтерских центров. Я пришла, чтобы почувствовать нужность, да, чтобы почувствовать, скажем так, важность профессии.

И5. Саният. Я вообще являюсь студентом фармацевтического факультета. Мне было интересно узнать, как все происходит изнутри в больнице. Мой путь начался вообще... волонтерской деятельности уже год, а волонтеры-медики – полгода это....

И1. Саша. Мой путь начался год назад, инициатива моей мамы, которая предложила мне найти организацию милосердия – что-то, связанное с медициной, и когда я искала в Интернете, первая ссылка Интернет-портала выдала мне на группу ВКонтакте – организация Волонтеры-медики, и я, почитав об этой организации, решила в нее вступить, поняв, что это очень интересно и как раз соответствует тем требованиям, которые я искала по какой-либо организации.

И2: Эля. Еще раз всем привет. Я узнала о данной Ассоциации зимой, когда проходила акция против гриппа, мы информировали население, раздавали листовки на Киевской... вот... (Смеется). А вообще волонтерством я начала заниматься с 1 курса, у нас очень (в меде)... очень много направлений различных – и от стоматовского нашего направления, и иностранный деканат. Вот.

И6: Здравствуйте ещё раз, Олеся. Я узнала об Объединении год назад в июне, но, к сожалению, пришла немного позже – в сентябре. Я стала волонтером-медиком РДКБ. Я пришла, потому что занимаюсь волонтерствомеще с 10 класса, и когда поступила в мед.вуз, у меня значительно уменьшилось количество часов свободных, и поэтому хотелось найти что-то полезное как для профессии своей, так и для души. Поэтому волонтеры-медики явились для меня такой идеальной возможностью реализовать себя как волонтер и как медик.

М: Всем спасибо за ответы. Ещё скажите, пожалуйста, оправдались ли ваши ожидания? В чем именно? Расскажите о вашем опыте волонтерской деятельности. Может быть, есть что-то интересное вспомнить.

И3: Т.к. я работаю волонтером всего несколько месяцев и смен у меня было всего меньше 10, каждая моя смена проходила интересно. Было достаточно много случаев интересных, но т.к. я работал не в скорпомощной больнице, а в больнице, где привозят детей послеоперационных, я, так сказать, на какие-то экстренные случаи не выходил, не попадал. Мне было очень приятно проводить время с коллективом больницы. Что касается того, что бы я хотел улучшить в этой организации, что бы было улучшено, я пока не готов дать такого ответа, потому что не успел ещё до сих пор во всём разобраться, во всех плюсах и минусах, вот.

И4: В августе будет уже год, как я дежурю в НИИ Склифосовского. Каждое дежурство – это очень интересно. В травматологии вообще, по-моему, всегда на экстренной считается. Самое запоминающееся – это, наверное, люди после аварий... (вздыхает)...которые требуют не только, скажем так, медицинского ухода, но и психологической поддержки.

И5: У меня был в волонтерах-медиках опыт не совсем большой – именно дежурства в больнице по определенным причинам, но скажу, что волонтерский опыт у меня довольно большой, начиная от Волонтеров Победы, ну, кто знает, тот поймёт, заканчивая различными фестивалями, открытыми инновациями – ну, многим. Интересное, вообще на любом волонтерстве очень много разных случаев – это можно книгу начать писать, а о волонтерах-медиках скажу одно: то, что здесь всё очень качественно и круто, потому что здесь занимается очень хорошая команда этим движением.

И1: Что касается вопроса, оправдались ли мои надежды в организации волонтеры-медики, могу сказать, что мои надежды полностью оправдались. Я получила от организации всё, что хотела. Первоначально это было помощь больнице. По этому направлению мы шли. Все оправдалось, и я помогала персоналу. Научили многому – тому, чего я вообще не умела в принципе делать. И вообще проект классный, он развивает и дает много знаний, много навыков всем студентам, всем, кто хочет вообще быть в профессии врача.

И2: Я, т.к. я совсем недавно в данной организации, я пока не могу конкретно выразиться насчет её работы, но я изучала сайт, и как бы я вижу, что есть какие-то определённые возможности предоставления работы для студентов, можно набрать опыт, вот. Но конкретно для себя, т.к. я стоматолог, мне бы тоже было интересно сходить на дежурство и прочее. Вот.

И6: По поводу того, оправдались ли мои ожидания, я скажу, что да, и даже в такой форме, что волонтеры-медики развиваются быстрее, чем мои ожидания. Поэтому я думаю, они выполняют мои мечты скорее, чем ожидания. А насчет дежурства в больнице, конечно, были интересные случаи, хоть я дежурю и не так долго, но дежурю в реанимации, поэтому больше я скажу, что получила психологический опыт, потому что детки маленькие, это детская больница была. И реанимация детская накладывает определенный отпечаток на волонтера и будущего врача, который необходим для работы в будущем с детьми. И психологического понимания ребенка, работа в больнице и определенных навыков как-то ставить защиту психологическую вокруг себя, отгораживаться, и этому нужно учиться уже сейчас.

М: Спасибо. Что вам даёт участие в волонтерской медицинской деятельности? Какого рода мероприятия вам нравятся больше всего? Какие не понравились? Почему?

И3: Одно из мероприятий, которые я посетил совершенно недавно, - это Всероссийский съезд волонтеров-медиков. Был достаточно такой широкий съезд. Съехались представители организаций со всей России, и мне дало это ощущение осознания полной картины, что из себя представляет вот эта организация. Ну, кроме этих мероприятий я больше ни в каких не участвовал, но,

конечно, хотелось бы. А так от этой организации я прохожу только практику в больнице.

И4: Мне нравится дежурство в больнице, это дает большие возможности попробовать что-нибудь новое, в принципе акции мне все понравились, особенно понравились акции по профилактическому направлению, когда действительно ощущаешь то, что людям интересно: они подходят и узнают. То, что не понравилось, - такого нет.

И5: Скажу одно, что, к моему, наверно, стыду, я вообще в акциях не участвовала, потому что у меня много работы и учеба. Но в больнице практика – это для меня просто мега много возможностей было за тот небольшой срок. Где я была ещё ... в детские дома мы ездили с волонтерами-медиками. У этого движения очень большой спектр, так что где хочется, успеть невозможно.

И1: Сказать, что что-то не понравилось в Объединении волонтеры-медики нельзя, потому что такого, что что-то не понравилось, быть здесь в принципе не может. Понравилось всё, участвовала во всём, потому что направления интересные – и профилактические направления, и так же, как предыдущий оратор сказал, - то, что ездили в детские дома, это тоже очень интересно. Это одно из тех направлений, которые мне интересны. И если бы можно было продолжать, в какой-то степени развивать данные направления, я бы занялась этим направлением с удовольствием, потому что дети. И почему, собственно, я пошла по направлению «помощь персоналу» именно в детскую больницу, потому что дети, и это было главным условием, почему я выбрала именно эту больницу – только из-за этого, в другие бы я не пошла. Такой я человек уж, так легла душа к детям, поэтому, выбирая среди больниц, я пошла туда. Честно сказать, что проект классный и никаких претензий, никаких минусов здесь найти нельзя!

И2: Я пока принимала участие только в двух акциях, и на вторую я не попала – это была даже не акция, а в честь 9 мая, Волонтеры Победы, я приходила на собрания, и в последний момент меня не допустили, потому что иностранный деканат, вот. Было обидно, конечно, ну, по крайней мере, мы пришли на мастер-класс, посмотрели. Нас учили оказывать первую помощь в экстренных ситуациях, вот. Поэтому пока на данный момент мне всё очень нравится, и хотелось бы съездить, да, на самом деле в детские дома, тем более, у меня есть уже такой опыт: мы ездили в детские дома от университета, в онкоцентр, поэтому хотелось бы больше таких мероприятий, в которых можно будет контактировать с детьми с больными, оказывать им психологическую поддержку. Также можно ездить в дома ветеранов, тоже такой опыт имеется.

И6: Я скажу, что волонтерско-медицинская деятельность... так, сейчас... Я скажу, что у волонтеров-медиков имеется очень большое количество направлений на любой вкус, можно так сказать, и любой человек может найти что-то, что понравится именно ему. Мне подходят, так уж получилось, что многие, и поэтому я старалась везде поучаствовать понемногу. Участвовала и в акциях, во всех трёх акциях – и по гриппу, и табак, это акция санитарно-профилактического направления. В данный момент я начинаю обучение на базе НЦПМ (неразборчиво, предположительно – Государственный научно-иссле-

довательский центр профилактической медицины) и стараюсь участвовать во всём, что может мне дать определенные преимущества в моей дальнейшей профессии и, соответственно, развить определенные навыки как медика и как врача, но также и в организационной деятельности, потому что нас приглашают как волонтеров – соответственно, работа с людьми дает определенные психологические навыки и организационные, и это пригодится в любой профессии, не только в медицине...

М: Давайте перейдем к заключительной части нашей дискуссии и подведем итоги нашего обсуждения. Если резюмировать, к чему мы пришли? И все ли вопросы мы рассмотрели? Не осталось ли у вас чего-то, что вы не рассказали, но считаете нужным дополнить по нашей теме? Важно, чтобы не осталось ничего недосказанного. Может быть, есть вопросы, которые вам не задали, но вы считаете нужным об этом поговорить – нам это очень интересно.

ИЗ: У меня есть вопрос: если у меня есть собственная идея по поводу проведения какой-либо акции, к кому я могу обращаться с этой идеей и к кому обращаться за помощью и советом, как провести эту акцию. Только такой вопрос.

И4: У меня нет вопросов.

И5: Вопросов тоже нет.

И1: В рамках этого диалога были рассмотрены все вопросы, у меня вопросов нет.

И2: Вот меня тоже интересует вопрос насчет проведения собственных акций, а так в принципе вопросов нет.

И6: Я думаю, все вопросы были рассмотрены в данной беседе.

М: Спасибо за участие в опросе, на вопросы, которые у вас есть я отвечу.

### ***Шкала оценки работы по ролевой игре на основе учебной профессионально-ориентированной-ситуации: проведение фокус-группы***

- Целевая группа определена корректно, используются открытые вопросы, вопросы раскрывают суть поставленной проблемы, количество вопросов соответствует формату фокус-группы, при проведении фокус-группы соблюдены этические принципы модератора, транскрипт записи фокус-группы представлен полностью и корректно оформлен – 2 балла.
- Целевая группа определена неточно, используются как открытые, так и закрытые (анкетные) вопросы, вопросы не до конца раскрывают суть поставленной проблемы, количество вопросов не соразмерно формату фокус-группы(менее 5 либо более 20), при проведении фокус-группы этические принципы модератора соблюдены частично, транскрипт записи фокус-группы представлен частично, в оформлении имеются погрешности – 1 балл.
- Целевая группа не определена, вопросы сформулированы некорректно, вопросы не раскрывают суть поставленной проблемы, количество вопросов менее 3, при проведении фокус-группы этические принципы

модератора не соблюдаются, транскрипт записи фокус-группы не представлен— 0 баллов.

***Оценочные материалы для проведения  
промежуточной аттестации:***

*Планируемый образовательный результат по ОПК-2:* Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем

– ОПК-2.2: Идентифицирует и выбирает источники информации (данных) для решения поставленных профессиональных задач.

– ОПК-2.3: Осуществляет сбор информации из выбранных источников для решения поставленной задачи.

– ОПК-2.4: Применяет различные методы обработки данных для решения профессиональной задачи.

– ОПК-2.5: Применяет различные методы анализа данных для решения профессиональной задачи.

***Пример типового комплексного задания  
для проведения промежуточной аттестации***

Структура комплексного задания:

*Задание 1* –теоретико-практическое: обоснование ответа на поставленные вопросы с приведением практических примеров.

*Задание 2* –Привести пример социально-экономического процесса в управлении на материале собственного учебного исследования по данной дисциплине. Охарактеризовать это исследование по следующим параметрам:

- Проблемная ситуация;
- Исследовательский вопрос;
- Исследовательская гипотеза;
- Объект исследования;
- Предмет исследования;
- Цель исследования;
- Задачи исследования;
- Используемые методы исследования;
- Полученные результаты;
- Выводы и рекомендации.

Примерные вопросы теоретико-практической направленности

1. Социально-экономические процессы в организациях как объекты исследования.

2. Особенности изучения социально-экономических процессов, связанных с менеджментом качества в организациях.

3. Особенности управления социально-экономическими процессами в сфере культуры.
4. Особенности исследований целесообразности («feasibility studies») при планировании коммерческих проектов и инвестиций.
5. Особенности фокус-групповых исследований как метода изучения социально-экономических процессов.
6. Особенности анкетирования как метода изучения социально-экономических процессов.
7. Особенности интервью как метода изучения социально-экономических процессов.
8. Особенности онлайн («on-line») анкетирования как метода изучения социально-экономических процессов.
9. Особенности применения информационно-коммуникационных (дистанционных) технологий в исследовании социально-экономических процессов с учётом основных требований информационной безопасности.
10. Особенности холл-метода как метода изучения социально-экономических процессов в управлении.
11. Этические принципы проведения исследований социально-экономических процессов. Этический кодекс социолога.
12. Использование бизнес-литературы и бизнес-мемуаристики в исследовании социально-экономических процессов в управлении.
13. Гендерные особенности исследования социально-экономических процессов в управлении.
14. Особенности межкультурной коммуникации в международных исследованиях по изучению социально-экономических процессов.
15. Определение, сущность и содержание социально-экономических процессов.
16. Особенности управления социально-экономическими процессами в сфере экологии.
17. Особенности управления социально-экономическими процессами в общественном секторе и НКО.
18. Особенности управления социально-экономическими процессами в коммерческих организациях.
19. Особенности глобальных социально-экономических процессов в управлении.
20. Государство как субъект управления социально-экономическими процессами.

Типовое задание в контексте профессиональной деятельности  
Приведите пример социально-экономического процесса в управлении в целях решения соответствующей профессиональной задачи на материале проведённого вами учебного исследования по данной дисциплине. Охарактеризуйте это исследование по следующим параметрам:

- Проблемная ситуация;
- Исследовательский вопрос;

- Исследовательская гипотеза;
- Объект исследования;
- Предмет исследования;
- Цель исследования;
- Задачи исследования;
- Используемые методы исследования;
- Полученные результаты;
- Выводы и рекомендации.

Задание 2.1 Идентифицируйте, выберите и обоснуйте проблемную ситуацию и исследовательский вопрос для изучения социально-экономического процесса в управлении.

Задание 2.2 Идентифицируйте, проанализируйте и обоснуйте исследовательскую гипотезу (одну либо несколько) в рамках вашего исследования.

Задание 2.3. Идентифицируйте, проанализируйте и обоснуйте объект и предмет вашего исследования.

Задание 2.4. На основе анализа проблемной ситуации и исследовательского вопроса поставьте цели и обоснуйте задачи вашего исследования.

Задание 2.5 На основе поставленной цели и задач исследования, исходя из объекта и предмета исследования, анализа проблемной ситуации и исследовательского вопроса и обоснования исследовательской гипотезы выберите один количественный и один качественный метод исследования в целях сбора информации и обоснуйте свой выбор.

Задание 2.6 Выберите и обоснуйте методы обработки полученных вами данных в ходе проведения учебного исследования социально-экономического процесса в управлении и представьте визуализированные результаты обработанных данных (диаграммы, таблицы, транскрипты).

Задание 2.7 Проанализируйте полученные результаты с использованием методов герменевтического и контент-анализа, сделайте выводы и предложите социально-экономическое обоснование рекомендаций в целях оптимального решения соответствующей профессиональной задачи.

Шкала оценки степени сформированности компетенций обучающихся на промежуточной аттестации в рамках рейтинговой системы *(по очной форме обучения)*

| Тип задания | Индикаторы   | Количество рейтинговых баллов |
|-------------|--|-------------------------------|
| Задание 1   | ОПК-2.2: Идентифицирует и выбирает источники информации (данных) для решения поставленных профессиональных задач.<br>ОПК-2.3: Осуществляет сбор информации из выбранных источников для решения поставленной задачи.<br>ОПК-2.5: Применяет различные методы анализа данных для решения профессиональной задачи. | 9                             |
| Задание 2.1 | ОПК-2.2: Идентифицирует и выбирает источники ин-   |                               |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
|             | формации (данных) для решения поставленных профессиональных задач.   | 6  |
| Задание 2.2 | ОПК-2.2: Идентифицирует и выбирает источники информации (данных) для решения поставленных профессиональных задач.<br>ОПК-2.5: Применяет различные методы анализа данных для решения профессиональной задачи.   | 6  |
| Задание 2.3 | ОПК-2.2: Идентифицирует и выбирает источники информации (данных) для решения поставленных профессиональных задач.<br>ОПК-2.5: Применяет различные методы анализа данных для решения профессиональной задачи.   | 6  |
| Задание 2.4 | ОПК-2.5: Применяет различные методы анализа данных для решения профессиональной задачи.  | 3  |
| Задание 2.5 | ОПК-2.2: Идентифицирует и выбирает источники информации (данных) для решения поставленных профессиональных задач.<br>ОПК-2.5: Применяет различные методы анализа данных для решения профессиональной задачи.<br>ОПК-2.3: Осуществляет сбор информации из выбранных источников для решения поставленной задачи. | 3  |
| Задание 2.6 | ОПК-2.4: Применяет различные методы обработки данных для решения профессиональной задачи.  | 3  |
| Задание 2.7 | ОПК-2.5: Применяет различные методы анализа данных для решения профессиональной задачи.  | 4  |
| Итого       |  | 40 |

Шкала оценивания соотнесена с рейтинговыми баллами.

Шкала оценки степени сформированности компетенций обучающихся на промежуточной аттестации по 5-ти балльной системе *(по очной форме обучения)*

| Тип задания | Оценка «неудовлетворительно»   | Оценка удовлетворительно   | Оценка «хорошо»   | Оценка «отлично»  |
|-------------|--|--|---|---|
| Задание 1   | Ответ не соответствует условиям задания, отдельные аспекты не обоснованы или имеются существенные ошибки, не приведены практические примеры. | Ответ частично соответствует условиям задания, отдельные аспекты не обоснованы или имеются несущественные ошибки, не приведены практические примеры. | Ответ в целом соответствует условиям задания, но отдельные аспекты не обоснованы, приведены практические примеры. | Ответ полностью соответствует условиям задания и обоснован, приведены практические примеры. |
| Задание 2.1 |  |  |   |   |
| Задание 2.2 |  |  |   |   |
| Задание 2.3 |  |  |   |   |
| Задание 2.4 |  |  |   |   |
| Задание 2.5 |  |  |   |   |
| Задание 2.6 |  |  |   |   |
| Задание 2.7 |  |  |   |   |

Форма проведения промежуточной аттестации: устная или письменная.

## V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 1) Рекомендуемая литература

#### а) Основная литература

1. Аньшин, В. М. Исследование методологии оценки и анализ зрелости управления портфелями проектов в российских компаниях : моногр. / В.М. Аньшин, О.Н. Ильина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 202 с. — (Научная мысль). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1735164> (дата обращения: 09.01.2024).
2. Баранов, В. В. Исследование систем управления : учеб. пособие / В. В. Баранов, А. В. Зайцев, С. Н. Соколов. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 216 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2116642> (дата обращения: 09.01.2024).
3. Жуков, Б. М. Исследование систем управления : учебник / Б. М. Жуков, Е. Н. Ткачева. - 5-е изд., стер. - Москва : Дашков и К°, 2023. - 206 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082698> (дата обращения: 09.01.2024).
4. Фомичев, А. Н. Исследование систем управления : учебник / А. Н. Фомичев. - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2023. - 346 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082699> (дата обращения: 09.01.2024).

#### 2) Программное обеспечение

|   |  |
|---|--|
| Google Chrome                           | бесплатное ПО                            |
| Яндекс Браузер                          | бесплатное ПО                            |
| Kaspersky Endpoint Security 10          | акт на передачу прав ПК545 от 16.12.2022 |
| Многофункциональный редактор ONLYOFFICE | бесплатное ПО                            |
| ОС Linux Ubuntu                         | бесплатное ПО                            |

Сведения об оборудованных учебных кабинетах [https://tversu.ru/sveden/objects/cabinets/study\\_rooms.html](https://tversu.ru/sveden/objects/cabinets/study_rooms.html)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (*Доступ с компьютеров сети ТвГУ*)

1. ЭБС Лань <https://e.lanbook.com/>
2. ЭБС Znanium.com <https://znanium.com/>
3. ЭБС Университетская библиотека online <https://biblioclub.ru>
4. ЭБС ЮРАЙТ <https://urait.ru/>
5. ЭБС IPR SMART <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы): [https://elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp)
7. Репозиторий ТвГУ <http://eprints.tversu.ru>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. База данных «Обзор банковского сектора» - информационно-аналитические материалы Центрального банка Российской Федерации - <https://www.cbr.ru>
2. База данных «Открытые данные» - информационно-аналитический раздел официального сайта Министерства финансов РФ - <https://minfin.gov.ru/ru/opendata/>
3. База статистических данных Росстата - <https://rosstat.gov.ru/statistic>
4. База данных НП «Международное Исследовательское Агентство «Евразийский Монитор» - <http://eurasiamonitor.org/issliedovaniia>
5. База данных Федеральной налоговой службы «Статистика и аналитика» - [https://www.nalog.ru/rn39/related\\_activities/statistics\\_and\\_analytics/](https://www.nalog.ru/rn39/related_activities/statistics_and_analytics/)
6. Справочная система Главбух – Свободный доступ on-line: <http://www.1gl.ru>
7. Единый портал бюджетной системы Российской Федерации - <https://budget.gov.ru/>
8. База данных «Бюджет» Минфина России - <https://minfin.gov.ru/ru/performance/budget/>
9. База статистических данных Минфина России - <https://minfin.gov.ru/ru/statistics/>
10. МУЛЬТИСТАТ – многофункциональный статистический портал [http://www.multistat.ru/?menu\\_id=1](http://www.multistat.ru/?menu_id=1)
11. Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>
12. База данных «Финансовая математика – Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/finanalysis/math/>
13. Единый федеральный реестр сведений о банкротстве (ЕФРСБ) - <https://bankrot.fedresurs.ru/>
14. Информационная система для методической поддержки, сбора лучших практик регулирования, дистанционного обучения специалистов в области оценки регулирующего воздействия на федеральном и региональном уровне (ИС МПДО) - [orgv.gov.ru](http://orgv.gov.ru)
15. База документов Минэкономразвития РФ - <https://www.economy.gov.ru/material/dokumenty/>

## **VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические материалы позволяют обучающемуся оптимальным образом спланировать и организовать процесс освоения учебного материала и включают:

- рекомендации по подготовке к учебным занятиям;
- требования по подготовке электронных презентаций;
- рекомендации по самостоятельной работе;
- вопросы для самоподготовки к промежуточной аттестации и др.;

## ***Методические рекомендации по подготовке к учебным занятиям***

### ***Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям***

Целью практических занятий является закрепление знаний путем вовлечения обучающихся в решения различного рода учебно-практических задач, выработки навыков пользования компьютерной техникой и справочной литературой. В связи с этим при подготовке к практическим занятиям обучающиеся обращаются к информации по соответствующим лекциям, учебникам и другим источникам, которые указаны в данной рабочей программе.

Виды практических занятий по дисциплине:

- обучающие тесты с обязательной процедурой самопроверки или проверки в аудиторных условиях правильности их выполнения;
- проведение ролевой игры

### ***Методические рекомендации при подготовке к проведению ролевой игры на основе учебной профессионально-ориентированной-ситуации: проведение фокус-группы***

Ролевая игра относится к игровым методам (технологиям) – разновидности интерактивных методов обучения. Метод ролевой игры позволяет обучающимся усовершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, находить наиболее рациональное решение поставленной проблемы. Он также связан с контекстным обучением – решением учебной профессионально-ориентированной ситуации. Ролевая игра по проведению социологического исследования социально-экономических процессов в управлении, элементом которого является ролевая игра по проведению фокус-группы, позволяет сформировать все необходимые компетенции обучающихся по данной дисциплине (ОПК-2.2: Идентифицирует и выбирает источники информации (данных) для решения поставленных профессиональных задач; ОПК-2.3: Осуществляет сбор информации из выбранных источников для решения поставленной задачи; ОПК-2.4: Применяет различные методы обработки данных для решения профессиональной задачи; ОПК-2.5: Применяет различные методы анализа данных для решения профессиональной задачи). После завершения ролевой игры обучающиеся должны представить отчёт и подготовить на его основе электронную презентацию.

Структура отчёта:

1. Титульный лист.
2. Формулировка резюме исследования.
3. Инструментарий исследования.
4. Анализ результатов количественного исследования (с диаграммами).
5. Анализ результатов качественного исследования по данным фокус-группы.
6. Транскрипт проведённой фокус-группы.

7. Выводы и рекомендации.
8. Приложения к отчёту (по необходимости).

### ***Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся***

Для качественной организации самостоятельной работы обучающихся преподаватель должен:

~ овладеть технологией диагностики умений и навыков самостоятельной работы обучающихся в целях соблюдения преемственности в их совершенствовании;

~ продумать процесс поэтапного усложнения заданий для самостоятельной работы обучающихся;

~ обеспечить самостоятельную работу обучающихся учебно-методическими материалами, отвечающими современным требованиям управления указанным видом деятельности;

~ разработать систему контрольно-измерительных материалов, призванных выявить уровень знаний.

### ***Формы организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся***

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся может быть связана как с углублением понимания вопросов, изученных на учебных занятиях, так и изучением тем, не освещенных в ходе аудиторных занятий.

~ *1-й уровень сложности (для обучающихся 1 курса):*

~ составление простого и развернутого плана выступления;

~ составление словаря терминов, понятий и определений;

~ выделение главных положений (тезисов) и соединение их логическими связями;

~ постановка вопросов к тексту;

~ ответы на вопросы к тексту и др.

~ *2-й уровень сложности (для обучающихся 2 курса и далее):*

~ составление конспекта в виде таблицы, рисунка;

~ решение задач, анализ проблемных ситуаций, проведение ролевых игр;

~ выполнение электронных презентаций и др.

В рамках аудиторной формы организации самостоятельная работа обучающихся современные педагогические подходы ориентируют преподавателя на сокращение удельного веса фронтальных заданий и комбинирование коллективных, парных, групповых (3-5 чел.) и индивидуальных форм организации студентов для выполнения самостоятельных заданий.

При планировании самостоятельной работы обучающихся необходимо учитывать трудозатраты на выполнение отдельных заданий для избежание физических перегрузок обучающихся.

## **Методические рекомендации для подготовки к промежуточной аттестации**

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо изучить рекомендуемую литературу, актуализировать информацию, полученную обучающимися во время проведения занятий. Дополнительно целесообразно изучить научные статьи, научные работы по проблематике, которая отражена в рабочей программе дисциплины.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Классификация социологических исследований: качественные методы
2. Классификация социологических исследований: количественные методы
3. Программа социологического исследования.
4. Структура программы социологического исследования: рабочий план.
5. Виды и методы выборки. Вероятностная (случайная) выборка: собственно-случайный отбор, механическая выборка, серийная выборка, метод гнездовой выборки.
6. Виды и методы выборки. Целенаправленная выборка: стихийная выборка, метод основного массива, метод квот.
7. Расчет объема выборочной совокупности и ошибки выборки (систематические и случайные).
8. Основные процедуры в социологическом измерении: формирование эмпирических индикаторов, шкалирование.
9. Методы увеличения надежности и валидности измерения.
10. Анкета как инструмент социологического инструментария
11. Разработка опросного листа.
12. Особенности проведения полевого исследования.
13. Виды контроля заполненного инструментария.
14. Анализ и интерпретация результатов исследования.
15. Структура научного отчета по результатам социологического исследования.
16. Экспертный опрос и особенности его проведения .
17. Наблюдение как метод сбора социальной информации: виды, процедура.
18. Метод анализа документов в социологическом исследовании.
19. Фокус-группа и основные этапы её проведения.
20. Тестирование как метод социологического исследования.
21. Эксперимент в социологическом исследовании.
22. Социологический мониторинг: особенности проведения и его основные этапы проведения
23. Онлайн-методы сбора информации, обработки данных и анализа полученных результатов в исследовании социально-экономических процессов в управлении и социальных процессов организации.

24. Использование цифровых (дистанционных) технологий в исследовании социально-экономических процессов в управлении.
25. Цифровые компетенции исследователя процессов в управлении и социальных процессов организации.
26. Этические принципы исследователя. Этический кодекс социолога.
27. Основы командной работы в исследовании социально-экономических процессов в управлении и социальных процессов организации при идентификации и выявлении источников, сборе информации, обработке данных, анализе полученных результатов.
28. Исследование социально-экономических процессов в управлении и социальных процессов организации как проект: основы проектного менеджмента и исследовательская деятельность.
29. Особенности межкультурной коммуникации в международных исследованиях по изучению социально-экономических процессов в управлении и социальных процессов организации.
30. Гендерные особенности исследования социально-экономических процессов в управлении и социальных процессов организации.
31. Особенности региональных социально-экономических процессов в управлении и социальных процессов в организации.
32. Особенности местных (локальных) социально-экономических процессов в управлении и социальных процессов в организации.
33. Особенности социально-экономическими процессов в управлении и социальных процессов в коммерческих организациях.
34. Волонтерство как ресурс проведения исследований социально-экономических процессов в управлении и социальных процессов организации.
35. Меры государственной поддержки исследований социально-экономических процессов в управлении и социальных процессов организации.

### ***Методические рекомендации по подготовке электронных презентаций***

Подготовка электронных презентаций состоит из следующих этапов:

1. Планирование презентации: определение основных содержательных аспектов доклада: определение целей; определение основной идеи презентации; подбор дополнительной информации; создание структуры презентации; проверка логики подачи материала; подготовка заключения.
2. Разработка презентации – подготовка слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации в соответствии с требованиями.

#### **Требования к мультимедийной презентации**

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Требования к структуре  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Количество слайдов адекватно количеству представленной информации;</li> <li>• наличие титульного слайда;</li> <li>• наличие слайда с использованными источниками.</li> </ul>         |
| Требования к содержанию | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отражение в презентации основных этапов исследования (проблемы, цели, гипотезы, хода работы, выводов);</li> <li>• содержание ценной, полной, понятной информации по теме;</li> </ul> |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
|                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>отсутствие грамматических ошибок и опечаток.</li> </ul>  |
| Требования к тексту                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных предложений;</li> <li>выделение наиболее важной информации с помощью цвета, размера, эффектов анимации.</li> </ul>                                     |
| Требования к шрифту                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Использование шрифта для заголовков не менее кегля 24, для информации – не менее кегля 18;</li> <li>использование строчных букв.</li> </ul>  |
| Требования к средствам наглядности | <ul style="list-style-type: none"> <li>Использование средств наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т.д.);</li> <li>использование иллюстраций хорошего качества, с четким изображением;</li> <li>использование иллюстраций, помогающих наиболее полно раскрыть тему, не отвлекая от содержания.</li> </ul> |
| Требования к оформлению            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Соответствие стиля оформления презентации (графического, звукового, анимационного) теме и содержанию выступления;</li> <li>Использование единого стиля оформления для всех слайдов презентации;</li> <li>оправданное использование эффектов.</li> </ul>                        |

### ***Требования к рейтинг-контролю***

Рейтинговый контроль знаний осуществляется в соответствии с *Положением о рейтинговой системе обучения в ТвГУ от 29 июня 2022 г.*

Распределение баллов по видам работы в рамках рейтинговой системы в семестре, оканчивающемся экзаменом:

| Вид отчетности                  | Баллы |
|---------------------------------|-------|
| Работа в семестре, в том числе: | 60    |
| текущий контроль                | 40    |
| модульный контроль              | 20    |
| Экзамен                         | 40    |
| Итого:                          | 100   |

## **VII. Материально-техническое обеспечение**

Материально-техническая база необходимая и применяемая для осуществления образовательного процесса и программное обеспечение по дисциплине включает (в соответствии с паспортом аудитории):

~ специальные помещения (аудитории), укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации в аудитории;

~ мультимедийное оборудование (ноутбук, экран и проектор);

~ ПК для работы студентов в компьютерном классе с выходом в Интернет.

|   |   |
|---|---|
| Учебная аудитория № 322, 334, 326, 342, 233<br>170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студен- | Столы, стулья, доска, стационарный мультимедийный проектор, |
|---|---|

|   |  |
|---|--|
| ческий, д. 12   | ПК.  |
| Учебная аудитория № 301, 308, 319<br>170021, Тверская область, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 22                  | Столы, стулья, доска, ПК, стационарный или переносной мультимедийный проектор,                 |
| Учебная аудитория № 305, 315, 317, 318,<br>170021, Тверская область, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 22            | Столы, стулья, доска, переносной ноутбук, стационарный или переносной мультимедийный проектор, |
| Учебная аудитория № 323, 333<br>170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12                        | Столы, стулья, доска, переносной ноутбук   |
| Кафедра экономики предприятия и менеджмента<br>335<br>170100, Тверская область, г. Тверь, пер. Студенческий, д. 12  | Столы, стулья, стационарный компьютер, принтер.  |
| Кафедра экономики предприятия и менеджмента<br>311<br>170021, Тверская область, г. Тверь, ул. 2-я Грибоедова, д. 22 | Столы, стулья, стационарный компьютер, принтер.  |

### **VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины**

| № п.п. | Обновленный раздел рабочей программы дисциплины | Описание внесенных изменений  | Реквизиты документа, утвердившего изменения  |
|--------|---|---|--|
| 1.     | Титульный лист и 4-13 разделы                   | Даты утверждения, обновление литературы, договоры с предприятиями и др. | Протокол заседания кафедры экономики предприятия и менеджмента №1 от 29.08.2023 г. |
| 2.     | 4-13 разделы                                    | Даты утверждения, обновление литературы, договоры с предприятиями и др. | Протокол заседания кафедры экономики предприятия и менеджмента №9 от 22.04.2024 г. |
| 3.     | 3-13 разделы                                    | Даты утверждения, обновление литературы, договоры с предприятиями и др. | Протокол заседания кафедры экономики предприятия и менеджмента №9 от 28.04.2025 г. |