


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра психологии труда и организационной психологии

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета психологии
 Карпов А.В.

16 мая 2022 года

**Рабочая программа дисциплины
«Организационный тренинг»**

Направление подготовки
37.04.01 Психология

Профили:
«Организационная психология»

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
очная

Программа рассмотрена на заседании кафедры психологии труда и организационной психологии
протокол №8 от 18 апреля 2022 года

Программа одобрена НМК
факультета психологии
протокол №7 от 26 апреля 2022 года

Ярославль, 2022

1. Цели освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Организационный тренинг» ставит своей целью сформировать у магистрантов понимание современной организационной реальности и роли тренингов в процессе организационного развития. В дальнейшем это позволит им определять потребности внутреннего и внешнего заказчика, четко формулировать цели тренинга и наполнять его адекватным бизнес-содержанием.

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры

Дисциплина «Организационный тренинг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 (дисциплина по выбору). Логически и содержательно-методически курс связан с практикоориентированными дисциплинами, включенными в программу магистратуры по направлению 37.04.01 «Психология», такими как: «Отрасли психологии, психологические практики и психологические службы», «Актуальные проблемы теории и практики современной психологии», «Психология в социально-экономической жизни общества». В результате освоения этих дисциплин студент должен обладать рядом «входных» знаний, умений и владений, знать теоретические подходы к анализу проблем психологии; виды деятельности в сферах практической психологии; уметь проводить критический анализ психологических теорий и методов; вычленять психологическое содержание в социально-экономических проблемах; формулировать базовые и частные задачи психологии. Дисциплина "Организационный тренинг" является основой для осуществления профессиональной деятельности психолога, связанной с проведением организационных тренингов и организацией системы внутрифирменного обучения.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП магистратуры

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции ¹ (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Профессиональные компетенции		
ПК-5: Способен применять диагностические и/или консультативные технологии, направленные на психологическое обеспечение деятельности сотрудника и организации	И-ПК-5.1 – Осознанно подбирает и реализует в своей работе диагностические и/или консультативные технологии, направленные на психологическое обеспечение деятельности сотрудника и организации И-ПК-5.2. – Осуществляет консультирование специалистов межведомственных команд	<i>Знает:</i> - различные методы и технологии тренинговой консультативной работы, направленные на психологическое обеспечение деятельности сотрудника и организации <i>Умеет:</i> - подбирать тренинговые технологии, направленные на психологическое обеспечение деятельности сотрудника и организации в соответствии с особенностями конкретной ситуации; - консультировать отдельных специалистов по работе в команде <i>Владеет:</i> - навыками использования тренинговых технологий, направленных на психологическое обеспечение деятельности сотрудника и организации.

<p>ПК-6: Способен разрабатывать и осуществлять программы психологической подготовки специалистов межведомственных команд</p>	<p>И-ПК-6.1.- Организует и проводит программы обучения и психологической подготовки руководителей и специалистов</p> <p>И-ПК-6.2 – Использует активные методы обучения в программах подготовки руководителей и специалистов</p>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - современные подходы и теории профессионального обучения <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать тренинговые программы подготовки специалистов межведомственных команд по оказанию психологической помощи организациям - практически моделировать элементы учебной деятельности при реализации программ обучения и психологической подготовки руководителей и специалистов. <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками реализации в учебной практике активных методов обучения руководителей и специалистов
---	---	--

4.Объем, структураи содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1зе,36акад.часов.

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа						
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания	самостоятельная работа	
1.	Тренинг как инструмент обучения и развития персонала организации.Место тренинга в системе современной организации.	3		2		1			
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>								
2.	Базовая методика проведения тренинга.	3		4		1		4	Задание для СРС №1
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>								
3	Основные этапы групповой динамики.			2		1		2	Задание для СРС №2
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>								
4	Технология конструирования тренинга под задачи организации.			4		1		2	Задание для СРС №3
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>								
5	Методика проведения основных организационных тренингов.			5		2		4,7	Задание для СРС №4
	Промежуточная аттестация	3					0.3		зачет

	стация								
	Всего:	3		17		6	0,3	12.7	36

4.1 Информация о реализации дисциплины в форме практической подготовки

Информация о разделах дисциплины и видах учебных занятий, реализуемых в форме практической подготовки

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Место проведения занятий в форме практической под- готовки
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания		
1	Тренинг как инстру- мент обучения и раз- вития персонала ор- ганизации.Место тренинга в системе современной органи- зации.			2					ЯрГУ
2	Базовая методика проведения тренинга.			4				4	ЯрГУ
3	Основные этапы групповой динамики.			2				2	ЯрГУ
4	Технология конст- руирования тренинга под задачи организа- ции.			4				2	ЯрГУ
5	Методика проведения основных организа- ционных тренингов.			5				4,7	ЯрГУ
	Всего:			17				12,7	

Описание разделов дисциплины:

Тема 1:

Тренинг как инструмент обучения и развития персонала организации. Отличие тренинга от других форм обучения. Виды бизнес-тренингов (корпоративные и открытые; организационно и бизнес-ориентированные тренинги). Основные концепции тренинга. Организационная реальность как поле для тренинга. Концепция сотрудника обучающегося. Соотнесение задач, поставленных клиентом, с определенным методологическим подходом к тренингу.

Тема 2:

Базовая методика проведения тренинга. Методические основы и практические инструменты тренинга. Структура и основные этапы тренинга. Отработка различных форм тренинговой активности (упражнения, ролевые игры, групповые взаимодействия, дискуссии, обратная связь).

Тема 3:

Основные этапы групповой динамики. Особенности поведения участников на разных этапах группового процесса. Работа с запросами и ожиданиями участников. Методы и приемы

управления групповым процессом. Способы регуляции группового напряжения. Видеосъемка и раздаточные материалы

Тема 4:

Технология конструирования тренинга под задачи организации. Переговоры с заказчиком как элемент организационной диагностики. Выявление организационного запроса, методы диагностики реальной бизнес-ситуации. Перевод бизнес-задачи в результаты тренинга. Разработка тренинговой программы, ориентированной под потребности организации. Подбор «модулей» и разработка тренинговых процедур. Технологии посттренингового сопровождения.

Тема 5:

Методика проведения основных организационных тренингов (тренинга продаж; развития управленческих навыков; по эффективному управлению временем; ведения переговоров; формирования команды; мотивационный тренинг.

5. Образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При преподавании курса используются следующие образовательные технологии:

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков и закреплению полученных знаний.

Методика проведения практических занятий

Тема 1 предполагают дискуссию по следующим вопросам:

1. Организационная среда как источник идей для тренинга и площадка для реализации процедур тренинга.
2. Сотрудники организации – участники тренинга. Готовность сотрудника к тренингу. Формирование позитивного отношения к тренингу. Преодоление сопротивлений.
3. Тренинг по задачам и тренинг по проблемам. Что формирует тренинг: навыки или установки?
4. Взаимодействие тренера с заказчиком: совместное принятие решений и различий в подходах и ожиданиях.
5. Преимущества и ограничения тренинга перед другими формами обучения.
6. Выбор вида тренинга. Критерии выбора.
7. Концептуальные подходы к созданию тренинга.
8. Специфика тренинга на отдельных этапах жизни организации.
9. Технологии сбора информации о запросе на обучение: что говорят и что реально хотят сотрудники.

Тема 2. Практическое занятие выбора методов и форм обучения в соответствии с запросом руководителя организации. Слушатели получают кейсы, содержащие описание организационных условий, требований руководителя и социально-психологического портрета потенциальных участников тренинга. На основе информации, представленной в кейсе необходимо разработать и обосновать перед руководителем организации процедуру тренинга и способы сбора обратной связи.

Тема 3. Выполнение практических заданий и презентация модуля, содержащего упражнения направленные на регуляцию групповой динамики, на фасилитацию проблемной зоны, на формирование навыка и его закрепление. Презентация модуля проводится в виде деловой игры, предполагающей две ролевые позиции: заказчик и исполнитель.

Тема 4. Деловая игра «Тренинг тренеров» с использованием элементов метафорической деловой игры и элементов самоанализа базовых компетенций тренера. Анализируется уровень сформированности таких базовых компетенций:

- Эффективно сообщать информацию в визуальном, устном и письменном формате.

- Создавать сообщения, которые согласуют образовательные потребности и характеристики, содержание и цели
- Создавать и редактировать текст для разработки сообщений, которые являются четкими, лаконичными и грамматически верно составленными
- Создавать/выбирать визуальные эффекты, которые ориентируют или мотивируют
- Проводить презентации, которые эффективно вовлекают и реализовываются
- Использовать навыки активного слушания
- Представлять и получать информацию с помощью методов, соответствующих нормам и заданиям группы/команды
- Запрашивать и обмениваться информацией и идеями между людьми с различным опытом и ролями
- Осуществлять эффективную фасилитацию
- Выявлять и разрешать этические и правовые последствия проектирования

В отношении планирования и анализа тренера должны:

- Реализовывать процесс оценки потребностей
- Разрабатывать программу тренинга
- Отбирать и использовать разнообразие техник для определения/набора контента тренинга
- Определять и описывать характеристики целевой группы
- Анализировать характеристики фактических и вновь возникающих технологий, а также специфику их использования

В отношении разработки и развития тренера должны:

- Отбирать и использовать разнообразие техник для определения и установления последовательности стратегий и контента тренинга
- Отбирать или модифицировать тренинговые технологии
- Разрабатывать инструкции, которые бы отражали и учитывали специфику разнообразия обучающихся и групп обучающихся

Тема 5. Практическое занятие предполагающее самостоятельное проведение упражнения, формирующего навык (продолжительность 20-30 мин).

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются: для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине: программы MicrosoftOffice; AdobeAcrobatReader.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

1. Электронные каталоги НБ ЯрГУ (http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)
2. Личный кабинет (http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php)
3. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ (http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)
4. Электронно-библиотечная система «Юрайт» ([www. https://urait.ru/](http://www.urait.ru/))

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Маркова Е.В., Филиппова Ю.В. Групповые формы работы с персоналом. Организационный тренинг: метод. указания. - Ярославль, ЯрГУ, 2012
<http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20110516.pdf>
2. Бобченко, Т. Г. Психологические тренинги: основы тренинговой работы : учебное пособие для вузов / Т. Г. Бобченко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12444-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476440>

б) дополнительная литература

1. Кларин, М. В. Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг : учебное пособие для вузов / М. В. Кларин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 288 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02811-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471312>
2. Лидер и его команда: практика работы тренеров и консультантов в организациях. / под ред. Н. В. Ключевой - СПб.: Речь, 2008. - 206 с.

в) ресурсы сети «Интернет»:

<https://urait.ru/>

8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения: учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров); учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; помещения для самостоятельной работы; помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью. Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, хранящиеся на электронных носителях и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (мультимедийная презентация).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Число посадочных мест в аудитории для практических занятий (семинаров) равно списочному составу группы обучающихся.

Автор:

Кандидат психол. наук,
доцент



Маркова Е.В.

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Контрольные задания и иные материалы,
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

В рамках текущей аттестации оценка уровня сформированности элементов компетенции ПК-6 проводится на основе оценки преподавателем знаний, умений и владений продемонстрированных студентом на практических занятиях, при выполнении заданий для СРС.

Практические задания для СРС

Самостоятельная работа студентов по курсу «Организационный тренинг» предполагает выполнение следующих видов работ:

Задание для СРС №1

Составление анкеты «запрос на обучение»; Полевая работа: проведение анкетирования в организации;

Критерии оценки анкеты:

- "Зачтено" – анкета содержит не менее 15 вопросов. Не допущены принципиальные ошибки в их содержании / допущено менее 5 ошибок не принципиального характера. Данные анкетирования описаны и проанализированы.
- "Не зачтено" –Задание не зачитывается при не соблюдении хотя бы одного критерия оценки: анкета содержит менее 15 вопросов. Нарушены правила их составления (допущено более 5 ошибок). Данные не описаны.

Задание для СРС №2

Разработка программы и плана проведения тренинга направленного на формирование базовых навыков делового общения.

Критерии оценивания

- "Зачтено" – программа содержит не менее 10 упражнений. Представленный план логичен и обоснован.
- "Не зачтено" –программа содержит менее 10 упражнений. Имеются ошибки в логике построения программы тренинга.

Задание для СРС №3

Разработка сценария тренинга для руководителей низового и среднего управленческого уровня «Инструменты мотивации»;

- описание концепции тренинга «Инструменты мотивации»;
- описание тренерских технологий тренинга «Инструменты мотивации»;
- описание клиентских технологий тренинга «Инструменты мотивации»

Критерии оценивания

- "Зачтено" – программа содержит не менее 10 упражнений. Концептуальный план логичен и обоснован. Не допущено принципиальных ошибок в описании тренерских и клиентских технологий.
- "Не зачтено" –программа содержит менее 10 упражнений. Имеются ошибки в концепции построения программы тренинга. Допущены принципиальные ошибки в описании тренерских и клиентских технологий.

Задание для СРС №4

Выполнение СРС №4 проводится в условиях реальной организации и предполагает самостоятельное проведение одного из модуля тренингов «Сотрудничество – организационная ценность», «Клиенториентированные переговоры», «Моя командная роль» и «Эмоции как ресурс развития личного профессионализма». результаты представляются в форме самоотчета с обязательным элементом самоанализа.

Критерии оценивания

- "Зачтено" – Задание выполнено. Проведен критический анализ своей работы. Выявлены недостатки и ресурсы саморазвития.
- "Не зачтено" –Задание не выполнено. При проведении критического анализа своей работы. студент не видит недостатки и ресурсы саморазвития.

Таблица соответствия контрольных мероприятий, компетенций и индикаторов их достижения

Формы текущего контроля	Индикатор освоения компетенции
<i>Работа на практических занятиях</i>	<i>И-ПК-5.1; И-ПК-5.2; И-ПК-6.1; И-ПК-6.2;</i>
<i>СРС-1</i>	<i>И-ПК-5.1; И-ПК-6.1;</i>
<i>СРС-2</i>	<i>И-ПК-5.1; И-ПК-6.2;</i>
<i>СРС-3</i>	<i>И-ПК-5.1; И-ПК-6.2;</i>
<i>СРС- 4</i>	<i>И-ПК-5.1; И-ПК-5.2; И-ПК-6.1; И-ПК-6.2;</i>

2.Список заданий для проведения промежуточной аттестации

Зачетное мероприятие по курсу проводится в виде зачета. Основанием для допуску к зачету является выполнение на оценку "зачет" всех заданий для СРС.

Вопросы к зачету:

1. Организационный тренинг как метод активного обучения.
2. История социально-психологического тренинга
3. Основные направления использования тренинга в организации.
4. Персона тренера: требования и компетенции.
5. Интервью при формировании группы СПТ.
6. Приемы и способы работы с группой по осознанию причин затрудненного профессионального поведения.
7. Основные технологии рефлексивного слушания.
8. Особенности применения технологий активного слушания.
9. Основные способы подачи эффективной обратной связи.
10. Правила подачи эффективной обратной связи.
11. Методологии создания тренинга.
12. Концепция тренинга.
13. Тренерские технологии.
14. Клиентские технологии.
15. Понятие модуля тренинга.
16. Процедуры фасилитации в тренинговой работе
17. Метафорическая деловая игра.
18. Психогимнастика в тренинге
19. Определение, отличительные характеристики организационного тренинга.
20. Теории классического научения в тренинговой практика.
21. Теория «социального страха» Джозефа Вольпе.
22. Контр-обусловливание и его использование в поведенческом тренинге.
23. Методы поведенческого тренинга основанные на оперантном обусловливании.
24. Моделирование в поведенческом тренинге.
25. Мультимодальная терапия поведения.
26. Рационально-эмоциональная терапия А.Эллиса в тренинговой работе.
27. Когнитивно-поведенческая терапия А.Бека в тренинговой практике.
28. Типы и классификация программ когнитивно-поведенческого тренинга.

29. Теория выученной беспомощности М.Селигмана и ее место в организационной работе.
30. Этапы работы над программой тренинга.
31. Специфика тренинга клиенториентированного поведения.
32. Использование КРІ в тренинге мотивации персонала.
33. Специфика тренингов командообразования.
34. Специфика тренингов развития эмоционального интеллекта в организационной практике.

3. Критерии определения итоговой оценки по дисциплине

Пороговый уровень:

- владение основным объемом знаний по программе дисциплины;
- знание основной терминологии курса, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы без существенных ошибок;
- владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в решении практических задач;
- способность самостоятельно применять типовые решения в рамках рабочей программы дисциплины;
- усвоение основной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- знание базовых теорий, концепций и направлений по изучаемой дисциплине;
- самостоятельная работа на практических и лабораторных занятиях, периодическое участие в групповых обсуждениях, достаточный уровень культуры исполнения заданий.

Продвинутый уровень:

- достаточно полные и систематизированные знания в объёме программы дисциплины;
- использование основной терминологии данной области знаний, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;
- владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в решении учебных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно решать практические задачи (проблемы) в рамках рабочей программы дисциплины;
- усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;
- умение ориентироваться в базовых теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им сравнительную оценку;
- самостоятельная работа на практических и лабораторных занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

Высокий уровень:

- систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам дисциплины;
- точное использование терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать обоснованные выводы;
- безупречное владение инструментарием дисциплины, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач;
- способность самостоятельно и творчески решать сложные задачи (проблемы) в рамках рабочей программы дисциплины;
- полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой дисциплины;

- умение ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине и давать им критическую оценку;
- активная самостоятельная работа на практических и лабораторных занятиях, творческое участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий.

Описание процедуры выставления оценки

В зависимости от уровня сформированности каждой компетенции по окончании освоения дисциплины студенту выставляется зачет.

Оценка «зачет» выставляется студенту, у которого формируемые дисциплиной элементы компетенции ПК-5, ПК-6, сформированы не ниже, чем на пороговом уровне.

Оценка «незачтено» выставляется студенту, у которого формируемые дисциплиной элементы компетенции ПК-5, ПК-6 сформированы ниже, чем на пороговом уровне.

Приложение №2 к рабочей программе дисциплины

«Организационный тренинг»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Большое внимание при изучении курса должно быть уделено выполнению заданий для СРС. В качестве заданий для самостоятельной работы дома студентам предлагается самостоятельно в рамках полевой работы разработать как тренинги, так и отдельные модули и упражнения, провести в условиях реальной организации модуль тренинга. Общие методические указания по дисциплине представлены в пособии: Маркова Е.В., Филиппова Ю.В. Групповые формы работы с персоналом. Организационный тренинг: метод. указания. - Ярославль, ЯрГУ, 2012 <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20110516.pdf>

Методические указания для составления анкеты.

Анкетирование – метод массового сбора материала с помощью специальных опросников, называемых анкетами. Те, кому адресованы анкеты, их называют *респондентами*, дают письменные ответы на эти вопросы.

Количество респондентов определяет и сам вид анкетирования - сплошное и выборочное. *Сплошное анкетирование* предусматривает опрос всех объектов исследования или *генеральной совокупности*. *Выборочное анкетирование* наиболее широко применяемый вид. При *выборочном анкетировании* опрашивается лишь часть генеральной совокупности - *выборочная совокупность*.

В зависимости от способа общения исследователя с респондентами различают личное и заочное анкетирование.

При *личном анкетировании* исследователь непосредственно (лично) контактирует с респондентом, когда второй заполняет анкету в присутствии первого. При этом способе можно отследить правильность заполнения анкеты респондентом. *Заочное анкетирование* примечательно тем, что респонденты отвечают на вопросы анкеты в отсутствие исследователя.

Так же существует групповое и индивидуальное анкетирование. В этом случае устанавливается определенный способ ведения процедуры - группа респондентов отвечает на вопросы все вместе одновременно или поочередно в индивидуальном порядке.

Еще один вид анкетирования - *почтовый*, при котором взаимодействие респондента и исследователя осуществляется посредством почтовой связи, традиционной или электронной. Данный способ можно использовать, например, при опросе родителей обучающихся.

Раздаточное анкетирование предусматривает личное вручение анкеты респонденту, заполнение ее на дому и возвращение любым способом.

Этапы создания анкеты

Шаг первый: Определяем проблему, цели, характер нашего исследования.

Составлению анкеты предшествует большая исследовательская работа имеющая цель учесть психологию респондента, предугадать его реакцию на ту или иную форму вопроса, степень его искренности и возможность сформулировать недвусмысленный ответ. Совокупность ответов должна дать характеристику изучаемого явления.

Формируя и формулируя возможные варианты направления своего исследования на данном этапе, исследователь разрабатывает макет таблицы, в которую он будет заносить полученные результаты. Макет таблицы- это фактически макет анкеты, только без заполненной статистики.

Определяя характер анкеты необходимо четко определить цели и задачи, выдвинуть гипотезы по каждому вопросу. Это поможет найти необходимую информацию и определяют тип вопроса и форму ответа, используемую для ее получения.

Шаг второй: Определяем проблему, цели, характер нашего исследования.

Определив, что мы исследуем, переходим к тому как мы будем исследовать. В зависимости от характера собираемых данных будет зависеть и метод сбора. Например, для того, чтобы определить, кто является негативным лидером в группе, можно использовать индивидуальное анкетирование, это позволит снять излишнее напряжение у респондентов и придаст опросу более доверительный характер.

Шаг третий: Определяем количество и содержание вопросов анкеты.

Анкета должна иметь три части: вводную, основную и демографическую, ее называют "паспортной". **Вводная часть** анкеты это ваш шанс обратиться с обращением к опрашиваемым. В вводной части можно указать:

учреждение, в котором работает исследователь, которое ведет данную тему исследования и от имени которого выступает исследователь;

задачи исследования; теоретическое и практическое значение решения этих задач;

роль каждого респондента в решении поставленных задач;

заверение в полной анонимности ответов респондента (имя опрашиваемого не должно фигурировать в сообщениях и публикациях исследователя);

правила заполнения анкеты;

заверение в готовности выслать результаты исследования респонденту, если он этого пожелает;

способ возврата анкеты исследователю.

К содержанию вводной части предъявляются три основных требования: оно должно быть ясным для любого респондента, должно возбудить желание отвечать на поставленные вопросы и в то же время быть предельно кратким.

Основная часть – это главная часть анкеты. Именно здесь мы получаем ответы на интересующие нас вопросы. Это самый ответственный этап разработки.

Предлагаем трехступенчатую форму основной части, с учетом психофизических особенностей респондентов: первая треть вопросов предназначена для того, что бы заинтересовать респондентов и включить их в работу. Вопросы этой части направлены на получение наибольшей информации. Они должны быть лаконичными и простыми по содержанию, вторая треть вопросов направлена на решение главных задач исследования и касается, как правило, мотивов, мнений и оценок. Именно поэтому подобные вопросы являются наиболее сложными для респондентов, последняя треть включает вопросы, которые детализируют ответы на предыдущую часть вопросов, а также контрольные вопросы (сущность их раскрывается ниже) и наиболее интимные, требующие индивидуального мнения респондента. Исследователями отмечено, что на интимные вопросы респонденты наиболее правдиво отвечают в конце анкеты.

Демографическая часть анкеты состоит из вопросов, определяющих паспортную характеристику респондента: фамилию, пол, возраст, социальное положение и т.п. Эта часть анкеты наиболее лаконична и проста для заполнения.

Шаг четвертый: Определяем форму ответа на вопросы анкеты.

По форме изложения различают несколько видов вопросов:

Открытыми (или свободными) **вопросами** называют такие, на которые ответы могут быть даны в свободной форме, без ограничений

Закрытыми вопросами называются вопросы с вариантами ответов, в связи, с чем респонденту приходится останавливать свой выбор на одном из них. Простейшей формой закрытых вопросов является **дихотомический вопрос**, на который респондент должен ответить только "да" или "нет".

Другой формой закрытых вопросов являются **вопросы с веером ответов**. При формулировке их респонденту предлагается определить свой ответ из числа тех, которые имеются в анкете. Подобные вопросы делятся на вопросы, отражающие содержание ответа, и вопросы, требующие лишь количественной оценки.

Вопросы, требующие количественной оценки, содержат набор ответов, позволяющих через количественный отбор вариантов ответов наиболее полно выразить свое мнение.

При оценке может быть использована своеобразная оценочная шкала, которую можно выразить в баллах, например, построенная в убывающем порядке (по пятибалльной системе: "очень доволен" - 5, "доволен" - 4 и т.д.). Тогда оценочное суждение каждого респондента может быть выражено цифрой, а мнение всей группы респондентов - средним арифметическим числом.

Полузакрытые вопросы предусматривают наличие не только набора вариантов ответов, но и вариант типа "Другое".

Таким образом, каждая форма вопросов имеет свои преимущества и недостатки, поэтому применять их следует в соответствии с задачами исследования.

Шаг пятый: Определяем формулировку каждого вопроса.

От формулировки вопроса зависит многое - будет ли респондент отвечать на ваши вопросы, будет ли он искреннен и сможет ли правильно определить соответствующий ответ. В результате мы можем получить искаженную информацию, которая может значительно исказить результаты исследования.

Шаг шестой: Определение последовательности вопросов.

Определяя последовательность вопросов нужно придерживаться следующих общих принципов:

- использовать простые и интересные начальные вопросы.
- использовать туннельный подход, заключающийся в постепенном переходе от общих вопросов к вопросам с более узкой тематикой.
- использовать разветвленные вопросы - то есть те вопросы, которые перенаправляют респондента к различным местам в анкете, основываясь на их ответах по текущим вопросам.
- размещать сложные или деликатные вопросы, а так же вопросы, касаемые данных о респонденте (демографические и социально экономические характеристики) в конечной части анкеты.

Шаг седьмой: Определяем физические характеристики анкеты.

На этом этапе мы должны спроектировать внешние параметры анкеты,обеспечивающие ее привлекательность для респондентов. Это значит, что желательно использовать хорошую, качественную бумагу для бланков анкет. Анкета напечатанная на ксероксе, с дефектами печати, небрежно оформленная может вызвать нежелание респондента отвечать на вопросы

При опросах *on-lain* или через традиционную систему почтовых сообщений, исследователь должен приложить к бланку анкеты сопроводительное письмо с подробной инструкцией по ее заполнению.

Анкета не должна быть перегружена вопросами. Переполненная анкета имеет нечеткое содержание, ведет к ошибкам при сборе информации, предоставляет более короткие и менее информативные ответы при самостоятельном заполнении или при проведении устного опроса.

Все вопросы должны быть пронумерованы. Нумерация вопросов облегчает кодирование, редактирование и табулирование ответов.

Шаг восьмой и девятый. Заключительные этапы разработки.

Для того чтобы анкета оптимально соответствовала поставленным целям, на заключительных этапах разработки обязательно проверьте готовую анкету по всем параметрам, изложенным в предыдущих этапах. Если вы сомневаетесь в том или ином вопросе, или в варианте ответа, следует протестировать анкету на небольшой группе респондентов для ее дальнейшей корректировки.

Для самостоятельной работы обучающимся может быть рекомендована литература, представленная в п.8 настоящей программы

Для самостоятельного подбора литературы в библиотеке ЯрГУ рекомендуется использовать:

1. Личный кабинет (http://lib.uniyl.ac.ru/opac/bk_login.php) дает возможность получения on-line доступа к списку выданной в автоматизированном режиме литературы, просмотра и копирования электронных версий изданий сотрудников университета (учеб. и метод. пособия, тексты лекций и т.д.) Для работы в «Личном кабинете» необходимо зайти на сайт Научной библиотеки ЯрГУ с любой точки, имеющей доступ в Internet, в пункт меню «Электронный каталог»; пройти процедуру авторизации, выбрав вкладку «Авторизация», и заполнить представленные поля информации.

2. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ

(http://www.lib.uniyl.ac.ru/opac/bk_cat_find.php) содержит более 2500 полных текстов учебных и учебно-методических материалов по основным изучаемым дисциплинам, изданных в университете. Доступ в сети университета, либо по логину/паролю.

3. Электронная картотека «Книгообеспеченность»

(http://www.lib.uniyl.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php) раскрывает учебный фонд научной библиотеки ЯрГУ, предоставляет оперативную информацию о состоянии книгообеспеченности дисциплин основной и дополнительной литературой, а также цикла дисциплин и специальностей. Электронная картотека «Книгообеспеченность» доступна в сети университета и через Личный кабинет.