

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики»

Факультет Информационных систем и технологий

Направление подготовки / 09.03.02  
специальность Информационные системы и технологии

Кафедра Информационных систем и технологий

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

Информационная поддержка разрешения проблемных ситуаций  
в формально ограниченных сообществах

Утверждаю	<u>зав.кафедрой</u>	<u>д.т.н., проф.</u>		<u>Н.И. Лиманова</u>
	Должность	Уч.степень, звание	Подпись	Инициалы Фамилия
Руководитель	<u>к.э.н., доцент</u>			<u>Т.В. Моисеева</u>
Н. контролер	<u>ст.преп</u>			<u>А.С. Лошкарев</u>
Разработал	<u>ИСТ-71</u>			<u>Е.М. Исаева</u>
	Группа		Подпись	Инициалы Фамилия

## Содержание

Задание.....	3
Отзыв руководителя.....	5
Показатели качества ВКР .....	7
Реферат .....	8
Введение .....	9
1 Разрешение проблемных ситуаций .....	11
1.1 Понимание проблемных ситуаций .....	11
1.2 Принятие решений по разрешению проблемных ситуаций.....	13
1.3 Традиционное и интересубъективное управление разрешением проблемных ситуаций.....	17
1.3.1 Традиционное управление разрешением проблемных ситуаций .....	17
1.3.2 Интересубъективное управление разрешением проблемных ситуаций ..	19
1.3.3 Роль формально ограниченных сообществ в интересубъективном управлении разрешением проблемных ситуаций.....	24
1.3.4 Сравнение традиционного и интересубъективного управления .....	27
2 Информационная поддержка акторов при разрешении проблемных ситуаций.....	30
2.1 Проблемы, возникающие у акторов при разрешении проблемных ситуаций.....	30
2.2 Информационная поддержка представителей формально ограниченного сообщества.....	33
2.3 Выбор конструктора для разработки веб-сайта и оказания информационной поддержки акторов.....	39
3 Разработка веб-сайта для организации информационной поддержки акторов .....	45
3.1 Выбор дизайна для сайта .....	45
3.2 Общая структура сайта .....	48
Список использованных источников: .....	62
Приложение А. Акт внедрения.....	64

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики»

## ЗАДАНИЕ

по подготовке выпускной квалификационной работы

Студента Исаевой Екатерины Максимовны

Тема ВКР **Информационная поддержка разрешения  
проблемных ситуаций в формально  
ограниченных сообществах**

Утверждена приказом по университету от 16.04.2021 № 77-2

Срок сдачи студентом законченной ВКР 12.06.2021

Исходные данные и постановка задачи

- 1) Научные статьи и теоретический материал по теории интересубъективного управления
- 2) Изучить основные положения теории интересубъективного управления
- 3) Сформулировать определение проблемной ситуации
- 4) Рассмотреть формально ограниченные сообщества в контексте принятия решений в проблемных ситуациях
- 5) Предложить средства информационной поддержки акторов при принятии решений в проблемных ситуациях
- 6) Апробировать предложенные средства

Перечень подлежащих разработке в ВКР  
вопросов или краткое содержание ВКР. Сроки исполнения 18.04.2021

- 1) *Традиционное управление разрешением проблемных ситуаций*
- 2) *Интерсубъективное управление разрешением проблемных ситуаций*
- 3) *Информационная поддержка акторов при разрешении проблемных ситуаций*
- 4) *Разработка информационного ресурса для поддержки акторов при принятии решений в проблемных ситуациях в формально ограниченных сообществах*

Перечень графического материала. Сроки исполнения 12.06.2021  
Презентация в MS PowerPoint

Дата выдачи задания « 17 » апреля 2021 г.

Кафедра	<u>Информационных систем и технологий</u>			
Утверждаю	<u>зав.каф. д.т.н., проф</u>			<u>Н.И. Лиманова</u>
	Должность	Уч.степень, звание	Подпись	Дата
Руководитель	<u>к.э.н., доцент</u>			<u>Т.В. Моисеева</u>
	Должность	Уч.степень, звание	Подпись	Дата
Задание принял к исполнению	<u>ИСТ-71</u>			<u>Е.М. Исаева</u>
	Группа		Подпись	Дата



СТЕПЕНЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛИ И ПРАКТИЧЕСКАЯ ЗНАЧИМОСТЬ

ЗАКЛЮЧЕНИЯ ПО ПРЕДСТАВЛЕННОЙ РАБОТЕ

Руководитель ВКР

\_\_\_\_\_

Подпись

\_\_\_\_\_

Дата

*Т.В. Моисеева*  
Инициалы Фамилия

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики»

## ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ВКР

По ВКР студента

Исаевой Екатерины Максимовны

1 Работа выполнена :

- по теме, предложенной студентом

- по заявке предприятия

\_\_\_\_\_  
наименование предприятия

- в области фундаментальных и  
поисковых научных исследований

\_\_\_\_\_  
указать область исследований

2 Результаты ВКР:

- рекомендованы к опубликованию

\_\_\_\_\_  
указать где

- рекомендованы к внедрению

\_\_\_\_\_  
указать где

- внедрены

*Кафедра акушерства и гинекологии  
факультета фундаментальной медицины  
МГУ имени М.В. Ломоносова*  
\_\_\_\_\_  
акт внедрения

3 ВКР имеет практическую ценность

*Веб-сайт для организации  
информационной поддержки акторов*  
\_\_\_\_\_  
в чем заключается практическая ценность

4 Использование ЭВМ при  
выполнении ВКР:  
(ПО, компьютерное моделирование,  
компьютерная обработка данных и др.)

*Конструктор Wix для веб-сайтов,  
LucidChart, Miro*

Наличие электронной версии ВКР с

% оригинальности

	Должность	Подпись	Дата	Инициалы Фамилия
Студент	<i>ИСТ-71</i>			<i>Е.М. Исаева</i>
	Группа	Подпись	Дата	Инициалы Фамилия
Руководитель ВКР	<i>к.э.н., доцент</i>			<i>Т.В. Моисеева</i>
	Должность	Уч.степень, звание	Подпись	Дата
			Дата	Инициалы Фамилия

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики»

**РЕФЕРАТ**

Название	Информационная поддержка разрешения проблемных ситуаций в формально ограниченных сообществах
Автор	Исаева Екатерина Максимовна
Руководитель ВКР	Моисеева Татьяна Владимировна
Ключевые слова	Интерсубъективное управление, проблемные ситуации, формально ограниченные сообщества, веб-сайт, информационная поддержка, актор
Дата публикации	2021
Библиографическое описание	Исаева Е.М. Информационная поддержка разрешения проблемных ситуаций в формально ограниченных сообществах: бакалаврская работа / Е.М. Исаева. Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики (ПГУТИ). Кафедра информационных систем и технологий (ИСТ): науч. рук. Т.В. Моисеева – Самара. 2021. – 64 с.
Аннотация	Определено понятие проблемной ситуации. Сформулировано определение формально ограниченного сообщества, важное для теории интерсубъективного управления. В результате анализа проблем, возникающих у акторов при разрешении проблемных ситуаций, выяснилось, что главной проблемой в процессе принятия решений является слабая информационная поддержка. Чтобы ликвидировать этот недостаток, был разработан веб-сайт, который предоставляет акторам площадку для общения и ведения переговоров с друг другом. Разработанный веб-сайт прошел апробацию на кафедре акушерства и гинекологии факультета фундаментальной медицины МГУ имени М.В. Ломоносова.

Руководитель ВКР

\_\_\_\_\_

Подпись

\_\_\_\_\_

Дата

Моисеева Т.В.  
Инициалы Фамилия



## Введение

Для разрешения проблемных ситуаций, возникающих у людей в ходе производственной деятельности, современный менеджмент предлагает большую совокупность инструментов, методов и средств. Люди в жизненном мире, оказавшись в проблемной ситуации, испытывают интеллектуальное затруднение и зачастую не находят выхода в них, поскольку современные теория и практика управления не предлагают средства для разрешения проблемных ситуаций, складывающихся в повседневности. Единственным средством, нацеленным на помощь актерам и учет субъективных характеристик людей, является интерсубъективный подход к управлению. При практическом приложении теории интерсубъективного управления выяснилось, что ее применение более эффективно в том случае, когда группа акторов представляет собой формально ограниченное сообщество. Поскольку теория интерсубъективного управления зародилась не так давно и была направлена, в основном, на разработку философских начал теории, информационная составляющая поддержки акторов практически не разрабатывалась.

Поэтому актуальность данной работы связана с необходимостью оказания информационной поддержки актерам, которые ищут выход из проблемных ситуаций, применяя теорию интерсубъективного управления.

Целью бакалаврской работы является обеспечение акторов средствами информационной поддержки для достижения взаимопонимания и последующего принятия решения по поводу выхода из проблемной ситуации.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие основные задачи: изучить теорию интерсубъективного управления и возможности её применения для разрешения проблемных ситуаций акторов, сравнить интерсубъективное управление и традиционное управление, определить роль формально ограниченных сообществ в интерсубъективном

управлении разрешением проблемных ситуаций, предоставить средство информационной поддержки акторов.

Объектом исследования является проблемная ситуация, в которой акторы оказываются в жизненном мире.

Предметом исследования является информационная поддержка разрешения проблемных ситуаций, в которых акторы оказываются в жизненном мире.

Основными источниками информации для написания работы послужили научные труды и теоретические разработки В.А. Виттиха и Т.В. Моисеевой.

Цель и задачи написания работы определили ее структуру. Работа состоит из введения, трех глав и заключения.

Во введении обосновывается актуальность работы, цель, задачи, объект и предмет исследования.

В первой главе проводится анализ разных подходов к пониманию проблемной ситуации, выявляется роль формально ограниченных сообществ при интересубъективном управлении разрешением проблемных ситуаций, проводится сравнение традиционного и интересубъективного подхода к управлению разрешением проблемных ситуаций

Вторая глава посвящена разработке положений информационной поддержки акторов. Рассматриваются проблемы, возникающие у акторов в процессе принятия решений в проблемных ситуациях. Выявляется необходимость информационной поддержки при принятии решений. Предлагается применение веб-сайта для информационной поддержки акторов. Проводится выбор конструктора для дальнейшей разработки веб-сайта.

В третьей главе описывается разработка веб-сайта для информационной поддержки акторов, оказавшихся в проблемных ситуациях, связанных с женским здоровьем, проводится выбор дизайна и структуры сайта.

В заключении представлены основные выводы и результаты по проделанной работе.

# 1 Разрешение проблемных ситуаций

## 1.1 Понимание проблемных ситуаций

Проблемные ситуации, возникающие в жизни людей, могут создавать им значительные неудобства, препятствовать эффективной работе, снижать качество жизни. Разрешение таких ситуаций требует внимательного изучения. Для оказания научно-теоретического содействия людям, оказавшимся в проблемных ситуациях, следует начать с осмысления самого понятия «проблемная ситуация». Существуют разные подходы к пониманию проблемной ситуации. Зачастую проблемной ситуацией называют любые проблемы, происходящие в жизни человека, поэтому рассмотрим несколько подходов к определению понятия.

Как отмечает Карпенко Л.А., проблемная ситуация — это интеллектуальное затруднение человека, возникающее, когда он не знает, как объяснить возникшее явление, факт, процесс действительности, не может достичь цели известным ему способом, что побуждает человека искать новый способ объяснения или способ действия [12].

Коджаспирова Г.М. высказала мысль о том, что проблемная ситуация — это содержащее противоречие и не имеющее однозначного решения соотношение обстоятельств и условий, в которых разворачивается деятельность индивида или группы [7].

Градов А.П. считает, что проблемная ситуация — это ситуация затруднения, в процессе разрешения которой приобретаются знания, формируются новые умения и навыки [10].

М.И. Махмутов [14] выделил следующие типы проблемных ситуаций.

1. Проблемные ситуации, которые возникают, если субъект не знает способа решения поставленной задачи, не может ответить на проблемный вопрос, дать объяснение новому факту в жизненной ситуации, то есть в случае осознания субъектом недостаточности прежних знаний для объяснения нового факта.

2. Проблемные ситуации, возникающие при столкновении субъектов с необходимостью использовать ранее усвоенные знания в новых практических условиях. Осознание этого факта субъектами стимулирует их к поиску новых знаний.

3. Проблемные ситуации, в которых имеется противоречие между возможным путем решения задачи и практической неосуществимостью избранного способа. При этом задача субъектов сводится к тому, чтобы они задумались над сутью и причиной возникновения противоречий, увидели столкновение различных точек зрения, которое приведет к рождению новых взглядов и решений.

Однозначное понимание проблемной ситуации также осложняется тем, что с ними ассоциируются сложные ситуации деятельности, нештатные ситуации и критические ситуации.

Сложной ситуацией можно назвать такую ситуацию, главным признаком которой является нарушение привычного течения событий.

Нештатная ситуация – это событие, которое влечет за собой отрицательное воздействие на организацию, включая персонал, продукт, оборудование или окружающую среду.

Критическая ситуация – это такая ситуация, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализации внутренних потребностей своей жизни (мотивов, стремлений, ценностей и пр.) [15].

Среди трудных ситуаций деятельности выделяют следующие категории:

1. Проблемная ситуация деятельности. Основные проблемы разрешаются в привычной для субъекта обстановке. Данные ситуации недостаточно напряженные, однако требуют активизации познавательной способности человека, проявления эмоций и психической устойчивости.

2. Экстремальная ситуация деятельности. Это крайний вид трудных ситуаций, требующий максимального напряжения психических и физических возможностей человека для того, чтобы он мог выйти из нее.

3. Чрезвычайная ситуация. Это ситуация, возникающая на определённой территории в случае аварии, катастрофы стихийного или иного бедствия. Чрезвычайные ситуации могут возникнуть в случае урагана, тайфуна, наводнения, аварии на производстве и так далее. Данная категория ситуаций чревата материальными и иными потерями.

Отличие сложной ситуации от проблемной заключается в том, что при сложной ситуации создается сверхсложная обстановка, которая заставляет человека действовать в кратковременный период, приводя его к персональному порогу адаптированности, создавая угрозу для его жизни и здоровья.

### **1.2 Принятие решений по разрешению проблемных ситуаций**

Принятие решения — это выбор лучшего варианта из возможных, основанный на ценностях и предпочтениях. Путем сравнения производится выбор наилучшего из решений. Проводится всесторонний анализ проблемной ситуации, разрабатываются специальные модели, привлекаются специалисты, эксперты, аналитики, консультанты, но тем не менее решение принимает человек, оказавшийся в проблемной ситуации. В особо сложных ситуациях, в условиях ограниченности временных и информационных ресурсов, когда у людей возникает необходимость принятия оперативного и обоснованного решения, высокой эффективностью отличается использование системы поддержки принятия решений.

Обычно в качестве участника принятия решений выступают следующие лица:

- лицо, принимающее решения – индивид или группа, которые фактически осуществляют выбор наилучшего решения;
- владелец процесса – индивид или группа, имеющие основания и мотивы для постановки проблемы, осознающие необходимость ее решения, инициирующие принятие и выполнение решения;

– эксперты – специалисты и профессионалы в определенной отрасли, не несущие ответственности за принятое решение, привлекаемые с целью получения системного представления решаемой проблемы;

– консультанты – специалисты, оказывающие помощь индивидам или группе в реализации процесса принятия решения;

– активные группы – группы, объединяющие индивидов, имеющих общие интересы и цели по отношению к проблеме, а также стремящиеся оказать влияние на процесс выбора того или иного решения. Другими словами, это заинтересованные стороны – группы людей, объединенные общей проблемной ситуацией.

Но принятие решений может осуществляться не только человеком. Для снижения времени на процесс принятия решений становится актуальным использование компьютерных технологий, в частности систем поддержки принятия решений (СППР).

Необходимость принятия решений возникает при появлении проблемной ситуации. В этом случае проводится выявление проблемы, дается содержательное описание проблемы, определяется желательный результат ее разрешения, оцениваются возможные ограничения.

Существует пять этапов, которых можно придерживаться при принятии решений.

1. Определение и формулировка проблемы. Принятие решения начинается с момента, когда человек осознает, что текущая ситуация его не устраивает и ему не хватает собственных ресурсов, знаний и опыта.

Для того чтобы перейти к процессу принятия решения, необходимо сформулировать проблему, описать её и указать, что именно не устраивает и препятствует реализации планов.

Например, «не могу составить код по программированию. Не получается, не хватает времени».

2. Формулировка желаемого решения. Чтобы поставить цель и сформулировать задачу, необходимо определить желаемый результат. Для

этого нужно описать желаемое решение, текущее состояние дел и убедиться в отсутствии препятствий. В дальнейшем это поможет определить признаки, по которым можно будет понять, что желаемая цель достигнута.

Например, я знаю язык программирования C++, но хочу выучить еще и язык Java, чтобы писать простые задачи. В результате – смогу писать программы не только на C++, но и на языке Java.

3. Анализ условий и ограничений. После формулировки желания, нужно определиться с ориентирами: какие ценности, нормы и правила будут двигать человеком при принятии решений.

Например, для одного человека в группе нормой может быть совместное принятие и обсуждение решений с участниками дискуссии, а другой человек склонен к единоличному принятию решений. Здесь нужно учитывать ценности, правила и нормы, разделяемые как группой, так и лицами, принимающими решение.

4. Формулировка задач. Для выбора наилучшего решения необходима четко сформулированная цель. Поэтому необходимо сформулировать окончательное желаемое решение с учетом всех условий и ограничений.

Например, цель — выучить язык программирования Java до высокого уровня, чтобы иметь возможность писать сложные задачи. Желаемое решение: посетить курсы по изучению языка, заниматься самостоятельно.

5. Контроль и реализация. Смысл этого этапа в том, чтобы проверять, совпадают ли текущее состояние дел и образ цели. Например, отслеживание обучения по языку Java — посещаю ли я курсы, есть ли успехи, занимаюсь ли самостоятельно (рис. 1.1).



Рис.1.1 – Этапы принятия решений

Способы принятия решений делятся на рациональные решения, решения, основанные на суждениях и интуитивные решения.

Рациональные решения — это продуманное и взвешенное решение, в котором мы стараемся проанализировать и учесть все факторы, которые могут оказать влияние на принятие решения.

Например, принимая решение о покупке новой машины, мы просчитываем бюджет, вычисляем степень выгоды, степень радости и удовлетворения от нее.

Решение, которое мы принимаем, основываясь на суждениях, это выбор, который мы делаем, руководствуясь знаниями и прошлым опытом.

Например, в случае принятия решения о покупке новой машины, нам нужно определиться с выбором марки автомобиля. И мы начинаем анализировать, с какими марками мы уже знакомы, какими пользовались ранее, какие нам понравились, и какие производители хорошо себя зарекомендовали на рынке.

Интуитивные решения принимаются на основе прошлого опыта и выбор делается только на основе ощущения того, что он правилен.

Например, «Компания А презентовала себя лучше, но, возможно, лучше заключить договор на покупку машины с компанией В — мне кажется, в них что-то есть».

Существует две группы факторов, влияющих на принятие решения – внутренние и внешние.

Внутренние – это факторы, связанные с личностью лица, принимающего решение. Это особенности восприятия и переработки информации, особенности личности, ценности и мотивация.

Например, принятие очевидного решения, принятие решения на основе прошлого опыта, принятие рискованного решения, оттягивание принятия решения.

Внешние – это факторы, связанные с условиями принятия решения и влиянием на решение человека других людей.



Для предотвращения ошибок в процессе принятия решения необходимо осуществлять тщательный сбор и анализ информации, условий принятия решения, соблюдать этапы принятия решения, адекватное распределение функций, обязанностей и ответственности, при участии нескольких лиц в принятии решения.

### **1.3 Традиционное и intersubъективное управление разрешением проблемных ситуаций**

#### **1.3.1 Традиционное управление разрешением проблемных ситуаций**

Для того чтобы найти более эффективный выход из проблемной ситуации, необходимо иметь представление о возможных методах их решения.

Гапоненко А.Л. предлагает «логический» метод [9] для решения проблемных ситуаций. Основные этапы, которые проходит человек при использовании этого метода, заключаются в следующем.

1. Осознание сложной проблемы;
2. Собрать как можно больше информации, касающейся конкретной проблемы;
3. Определение альтернатив;
4. Оценка альтернатив.

Достоинства этого метода в том, что он не требует творческого подхода и организации группы субъектов. В дальнейшем это может отрицательно сказаться на эффективности поиска выхода из проблемной ситуации, так как один человек не сможет переработать большой объем информации, а в процессе поиска уникального решения будет затрачено намного больше времени, чем в группе, состоящей из нескольких субъектов.

Разработанный сотрудниками американской фирмы метод «Дельфи» применяется на этапах формулирования проблемы и оценки различных способов ее решения.

Цель метода – учесть независимые мнения всех участников группы по обсуждаемому вопросу путем последовательного объединения идей, выводов и предложений и прийти к согласию.

Последовательность этапов применения данного метода следующая.

1. Сформировать группу для сбора и обобщения мнений;
2. Сформировать группу из специалистов, владеющих вопросами по обсуждаемой теме;
3. Подготовить анкету, указав в ней поставленную проблему и уточняющие вопросы. Формулировки должны быть четкими и однозначно трактуемыми и предполагать однозначные ответы;
4. Обобщить заключения и выдать рекомендации по поставленной проблеме.

Особенности этого метода заключаются в том, что использование коллективных знаний ведет к возможности нахождения сильных решений, однако в процессе обмена мнениями между участниками может сказаться влияние авторитета коллег, и все сведется к появлению популярных ответов, а это является большим недостатком в поиске выхода из проблемной ситуации. Также негативно повлиять на поиск решения может большое количество мнений субъектов, так как для оперативного анализа потребуется много времени и организационных усилий.

Рассмотрим еще один – метод «мозгового штурма» [11]. Сущность этого метода заключается в том, что участники обсуждения предлагают, как можно больше самых разных вариантов решения, из которых потом выбираются наиболее удачные.

Все участники делятся на две группы: первая выдвигает идеи, а вторая — их анализирует. При этом запрещается критиковать ту или иную идею. Идея, с которой согласится большинство участников, и считается правильной.

Недостатки этого метода в том, что чем больше людей участвует в обсуждении, тем больше идей и больше времени затрачивается на их подготовку, также из-за большого количества участвующих в обсуждении

необходима слаженная командная работа, так как разные подходы к выполнению задач могут быть не полезны для работы команды, поэтому очень важно находить компромиссы и использовать разногласия для пользы, а не во вред. К тому же, могут остаться люди, не согласные с принятым решением, сопротивляющиеся ему.

### **1.3.2 Интерсубъективное управление разрешением проблемных ситуаций**

В настоящее время в традиционном управлении организация деятельности строится строго по регламентированным правилам, которые были характерны для менеджмента десятки лет назад. Решения принимаются и «навязываются» руководителями, а мнение простых работников не учитывается. Опытным и хорошим руководителем считается тот, кто является авторитетным и независимым сотрудником.

В современных условиях такое управление становится менее продуктивным, поскольку отсутствуют взаимосвязи между подразделениями организации и каждый сотрудник заинтересован в достижении личных целей, а не общих. Из-за многоуровневости современных организаций, степень разделения труда становится выше, и сотрудники берут во внимание лишь конкретное задание и теряют из вида общие задачи и цели, что ведет к недопониманию между коллегами, а, следовательно, и появлению проблем в организации.

Одним из современных подходов к управлению является теория интерсубъективного управления В.А. Виттиха, направленная на разрешение проблемных ситуаций, которые возникают у человека [3]. В её основе лежит организация взаимодействия людей для поиска выхода из проблемной ситуации. Для того чтобы привлечь дополнительные ресурсы человек вынужден (но по собственной воле и желанию) искать других людей, оказавшихся в той же проблемной ситуации, обсуждать с ними проблему и

совместно искать выход. Именно поэтому в названии теории появился термин «интерсубъективное».

В теории интерсубъективного управления используется понятие актор, главной целью которого является достижение взаимопонимания и консенсуса с другими акторами. Актор – человек, имеющий свою собственную точку зрения и в этом смысле акторы являются неоднородными. Оказавшись связанными общей проблемной ситуацией, акторы осознают её по-разному, хотя одновременно признают необходимость согласованных действий [3].

Консенсус – это принятие решения, которое поддерживает каждый участник обсуждения, причем некоторые из них могут быть лично не согласны с решением группы, но все-таки готовы воплощать его в жизнь, понимая, что это наилучшее решение, которое может быть совместно реализовано [16].

Интерсубъективность – общность между познающими субъектами, условия взаимодействия и передачи знания одного для другого [3].

Например, Восьмое марта – женский праздник. Осознаётся по-разному: у большинства девушек этот день будет связан с отдыхом и неожиданными сюрпризами, в то время как у девушки, работающей в цветочном магазине с большим количеством работы и усталостью. Из этого следует, что человек может понять ситуацию только «изнутри», а не с позиций внешнего наблюдателя.

Как только акторы начинают осознавать проблемную ситуацию, они приступают к коммуникативным действиям, чтобы согласованно понять ситуацию, достигнуть взаимопонимания, а затем найти совместными усилиями решение по её урегулированию.

Важно то, что нужно обеспечить возможность каждому актору ознакомиться с точками зрения его коллег, что может привести, к изменению его собственных взглядов на проблемную ситуацию.

Если естественнонаучная теория нацелена на выявление и применение скрытых сил природы, то теория интерсубъективного управления –

интеллектуальных и волевых ресурсов людей в процессах принятия решений [3].

Основные понятия теории intersубъективного управления включают в себя:

- неоднородных акторов;
- intersубъективную систему;
- персональные знания каждого актора;
- intersубъективные знания (рис. 1.2).



Рис.1.2 – Основные понятия теории intersубъективного управления

Но, важно отметить, что актор может одновременно осознавать себя в нескольких проблемных ситуациях и, следовательно, в нескольких intersубъективных системах. Например, решая какие-то проблемы на учебе, студент одновременно может быть озабочен проблемами в семье, а поэтому он вынужден делить свои внутренние ресурсы между этими проблемами, делая выбор – сосредоточиться на учебе или попытаться разрешить проблемы в семье.

Люди привыкли к выбору по принципу «большинства» и обычно даже не задумываются о «меньшинстве», о том, что его ожидает в результате принятого (не в его пользу) решения. Поэтому теория intersубъективного управления строится с опорой именно на взаимопонимание и консенсус, соответствующий принципам свободного общества.

Поскольку в теории используется понятие проблемной ситуации, важно определить, чем оно отличается от совокупности разнородных понятий, представленных выше. Проблемной ситуацией при intersubъективном управлении назовем возникающее в результате активного взаимодействия человека и внешних условий его бытия противоречие между определенной социальной потребностью и наличными средствами ее адекватного удовлетворения, когда неудовлетворительное состояние дел уже осознано, но ещё не ясно, что нужно делать для его изменения, что вызывает интеллектуальное затруднение актора и заставляет его начать действовать, как показано на рис. 1.3.

Т.е. для того, чтобы ситуация оказалась проблемной, необходимо выполнение ряда условий:

- человек осознает наличие некоторого затруднения;
- он не может найти выход без посторонней помощи;
- он не желает смириться с ситуацией и существовать дальше, не пытаясь найти выход из нее;
- человек становится актором, который начинает действовать.



Рис.1.3 – Признаки проблемной ситуации

Следует отметить, что мы выделяем именно проблемные ситуации, отличая их от, например, аварийных, нештатных, критических, чрезвычайных, трудных, неопределенных, значимых, пограничных и прочих.

На рисунке 1.4 приведена подробная схема последовательности действий по поиску решения проблемной ситуации в группе людей [19].

Разрешение проблемной ситуации начинается с того, что осуществляется выявление и описание проблемной ситуации, которую необходимо решить. Понять проблему сразу часто достаточно трудно, поэтому может потребоваться сбор дополнительной информации для проведения анализа проблемы.

Собственных ресурсов актору не хватает для разрешения проблемной ситуации, иначе он нашел бы выход самостоятельно. Движимые внутренней мотивацией, акторы ищут единомышленников и объединяются с ними в сообщества на принципах самоорганизации. Такие сообщества в теории интересубъективного управления были названы ситуативными ассоциациями [8]. Поэтому акторы прибегают к помощи других участников данной проблемной ситуации. Механизм интересубъективного управления запускается именно в тот момент, когда акторы осознают наличие проблемной ситуации, из которой не видят выхода. Решение может быть найдено в результате коммуникаций акторов.

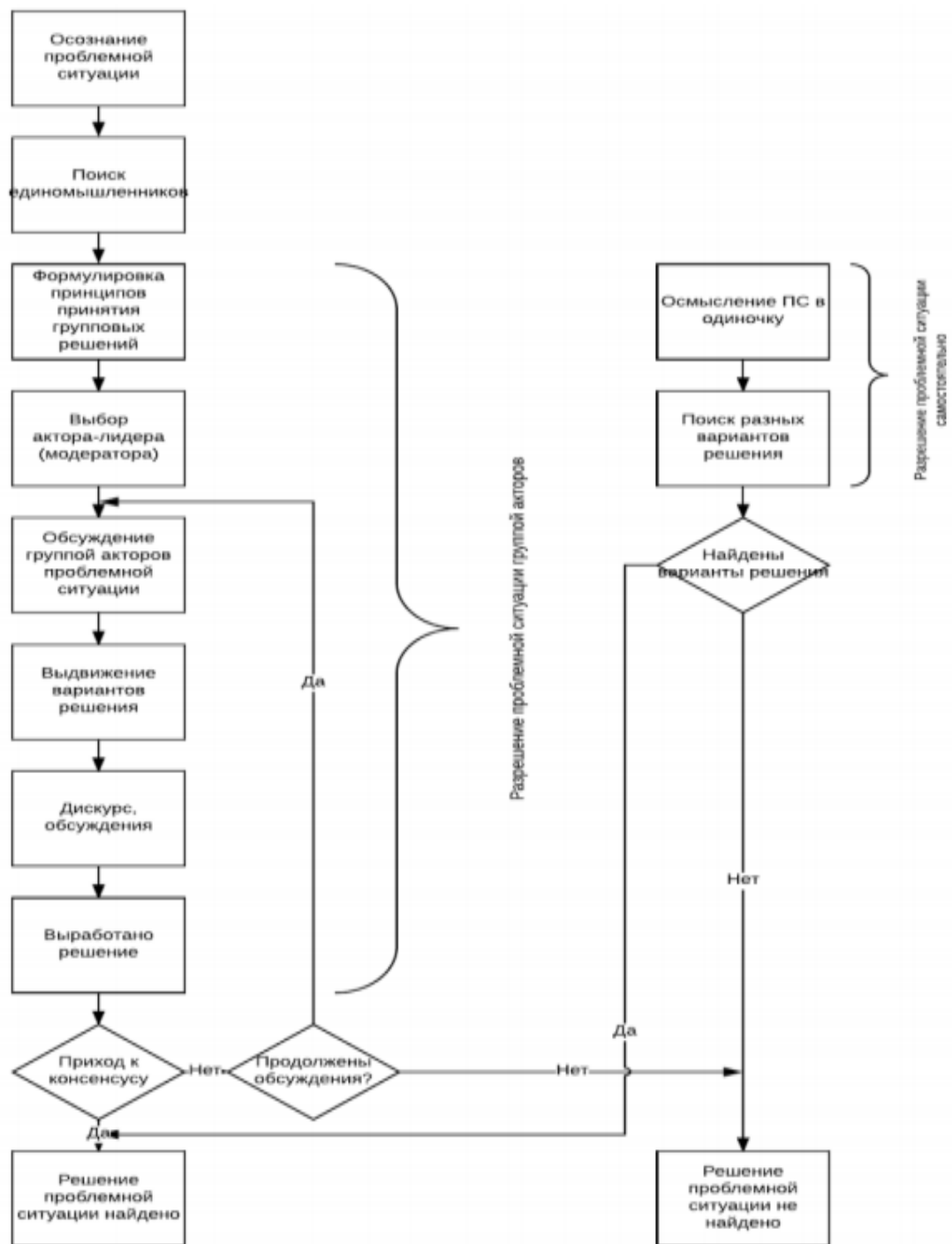


Рис.1.4 – Схема анализа проблемной ситуации [19]

### 1.3.3 Роль формально ограниченных сообществ в интерсубъективном управлении разрешением проблемных ситуаций

Применение теории интерсубъективного управления на практике показало, что в больших группах людей значительно труднее найти сообщников и прийти с ними к консенсусу по поводу разрешения проблемных ситуаций. Поэтому предлагается наложить формальные ограничения на



группу субъектов, которые совместно ищут выход. Формально ограниченным сообществом предлагаем называть ограниченную некоторыми условными границами относительно малую группу людей (акторов), объединенных общей проблемной ситуацией, в которой они оказались, и осознающих свою общность. В качестве формально ограниченного сообщества могут выступать работники предприятия, класс учеников, жители одного дома и пр.

Организация сообществ субъектов в формально ограниченных группах позволит улучшить совместное разрешение проблемных ситуаций за счет повышения уровня доверия акторов в группе, применения уже устоявшихся норм и правил поведения и ведения переговоров, что в результате снизит время поиска выхода из проблемных ситуаций.

Интерсубъективное управление нацелено на разрешение проблемных ситуаций акторами в повседневности и является новым методом поддержки принятия решений при поиске выхода из проблемных ситуаций, складывающихся у простых людей в социуме [2,3] (в отличие от традиционного менеджмента, нацеленного на разрешение сложных ситуаций, возникающих в ходе производственных процессов).

Основы теории интерсубъективного управления были изложены в ряде публикаций [2,3,16,18], а применение теоретических положений на практике показало, что затруднения возникают при попытке их приложения в больших группах акторов. Причина может крыться в том, что незнакомые друг с другом, удаленные друг от друга акторы не доверяют таким субъектам, с которыми они ранее не сталкивались в жизненном мире. Поэтому возникла необходимость ввести некоторые ограничения на размер группы акторов, разрешающих общую проблемную ситуацию интерсубъективно, т.е. коммуницируя для выработки совместного решения.

Проведенное исследование показало, что применение интерсубъективного подхода к управлению поиском выхода из проблемной ситуации возможно в сообществах, на размер которых наложены формальные

ограничения. Такие сообщества были названы «формально ограниченными сообществами».

Анализируя научные публикации, мы сделали вывод о том, что введенное понятие ранее нигде не использовалось, а наиболее близким к нему по смыслу является понятие «малая группа», применяющееся в социальной психологии [4, 13].

Автор монографии «Социальная психология» Андреева Г. М. под малой группой понимает «немногочисленную по составу группу, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов» [4].

Р. Бейлз придерживается несколько иного взгляда и считает, что малая группа есть «любое количество лиц, находящееся во взаимодействии друг с другом в виде одной непосредственной встречи или ряда встреч, при которых каждый член группы получает некоторое впечатление или восприятие каждого другого члена...» [6].

С точки зрения М. Шоу малая группа – «это двое или более лиц, которые взаимодействуют друг с другом таким образом, что каждое лицо влияет и подвергается влиянию каждого другого лица» [1]. Также он отметил, что, хотя взаимодействие есть существенный признак, отличающий группу от простого скопления людей, но важен и ряд других её характеристик, а именно:

- некоторая продолжительность существования;
- наличие общей цели или целей;
- развитие хотя бы рудиментарной групповой структуры;
- отличительное свойство группы, как осознание ходящими в неё индивидами себя как «мы» или своего членства в группе.

Практически большинство перечисленных выше атрибутов малой группы характеризуют сообщества акторов, разрешающих проблемные ситуации.

Также было обращено внимание на понятие «сетевого сообщества», или «социума» [20, 21], поскольку современные коммуникации подразумевают неперенное использование телекоммуникационных средств. Появляющиеся в сети интернет социальные объединения различаются многими параметрами, однако «...обязательной характеристикой сетевого социума является осознание своей общности, члены социума связаны общей идеологией, традицией» [21]. Те же характеристики справедливы и для сообщества акторов, связанных общей проблемной ситуацией, разрешить которую индивидуально они не могут.

В результате исследований было сформировано следующее определение формально ограниченного сообщества в теории intersubъективного управления. Формально ограниченное сообщество – это ограниченная некоторыми условными границами относительно малая группа людей (акторов), объединенных общей проблемной ситуацией, в которой они оказались, и осознающих свою общность.

Понимание границ в данном случае условное, соответствует индивидуальному их восприятию личностью и зависит от решаемых проблем.

#### **1.3.4 Сравнение традиционного и intersubъективного управления**

Основные отличия intersubъективного управления от классического заключаются в следующем:

1. Классическое управление концентрирует внимание на объекте, исключая все, что относится к субъекту и средствам его деятельности. Intersubъективное управление учитывает, что, находясь внутри объекта, люди становятся составными частями теории управления, задача которой заключается в том, чтобы использовать интеллектуальные и волевые ресурсы людей.

2. Традиционная теория управления выделяет общие черты людей и не обращает внимания на отличия, заставляя считать, что все участники проблемной ситуации имеют общие интересы и принимают решения в

условиях единой системы ценностей, когда интересы группы выходят на передний план, а индивидуальные могут не приниматься во внимание.

Теория intersubъективного управления базируется на признании человека неоднородным (гетерогенными) – обладающим характеристиками, свойствами и особенностями.

3. Руководители познают проблемную ситуацию, в которой оказались не они сами, а другие люди. Они могут сочувствовать и сопереживать, но не могут оказаться на месте человека, погруженного в проблемную ситуацию. Человек, погруженный в проблемную ситуацию, осознает и ощущает её влияние на себя и своих близких. Само осознание проблемной ситуации заставляет человека принимать действия для разрешения проблемы. Таким образом, главным отличием теории intersubъективного управления от традиционной теории управления является осознание, а не познание ситуации лицом, принимающим решение.

4. В теории intersubъективного управления люди, объединенные общей проблемной ситуацией, организуются в сообщества, которые существуют, пока проблемная ситуация не разрешена, и распадаются по мере её решения.

5. Руководители коммуницируют со своими подчинёнными, в основном, с целью получения от них информации, требуемой им для принятия решения, но у них нет необходимости достигать взаимопонимания. Руководители, познающие ситуацию, ориентированы на сохранение внешнего признания, осознающий ситуацию человек стремится разрешить ситуацию независимо от того, что происходит во вокруг.

6. Традиционная теория управления предполагает единоличное (без согласования и обсуждения их с другими лицами) принятие решений. Intersubъективное управление предлагает совместное принятие решений группой людей, оказавшихся в похожих проблемных ситуациях и желающих найти взаимопонимание и прийти к консенсусу в поиске выхода из них.



Рис.1.5 – Сравнение традиционного и интерсубъективного управления

## **2 Информационная поддержка акторов при разрешении проблемных ситуаций**

### **2.1 Проблемы, возникающие у акторов при разрешении проблемных ситуаций**

Акторы (представители формально ограниченных сообществ), участвующие в разрешении проблемных ситуаций, сталкиваются с целым спектром проблем. Среди них выделим следующие:

1. Высокая динамичность внешней среды. Это обусловлено научно-техническим прогрессом, дестабилизацией политической ситуации и другими факторами. Динамичность вызывает рост неопределенности.

2. Слабая информационная поддержка процесса принятия решений по разрешению проблемных ситуаций. Возникает из-за отсутствия или слабого развития средств мониторинга внешней и внутренней среды, тех средств, которые поддерживали бы актуальность и достоверность информации, используемой в принятии решений. Таким образом при отсутствии актуальной информации возникает необходимость сбора дополнительной информации, что приводит к росту стоимости процесса принятия решения.

3. Ограниченность временного ресурса при принятии решений по разрешению проблемных ситуаций. Это связано с тем, что динамичность внешней среды, следовательно, возникает необходимость работы с большим объемом постоянно меняющейся информации, актуальность которой поддерживать достаточно сложно.

4. Неполнота и недостоверность информации, используемой в принятии решений по разрешению проблемных ситуаций, приводит к непредвиденным дополнительным затратам, или возникновению упущенной выгоды.

5. Сложность принятия решений. Проявляется вследствие необходимости рассмотрения множества различных взаимосвязанных

факторов, изучения больших объемов, зачастую неполной, информации в условиях ограниченности временных ресурсов.

Проранжируем проблемы по степени важности и степени срочности, используя методологию И. Ансоффа [5]. Заполним матрицу Ансоффа, состоящую из четырех квадрантов (рис. 2.1).

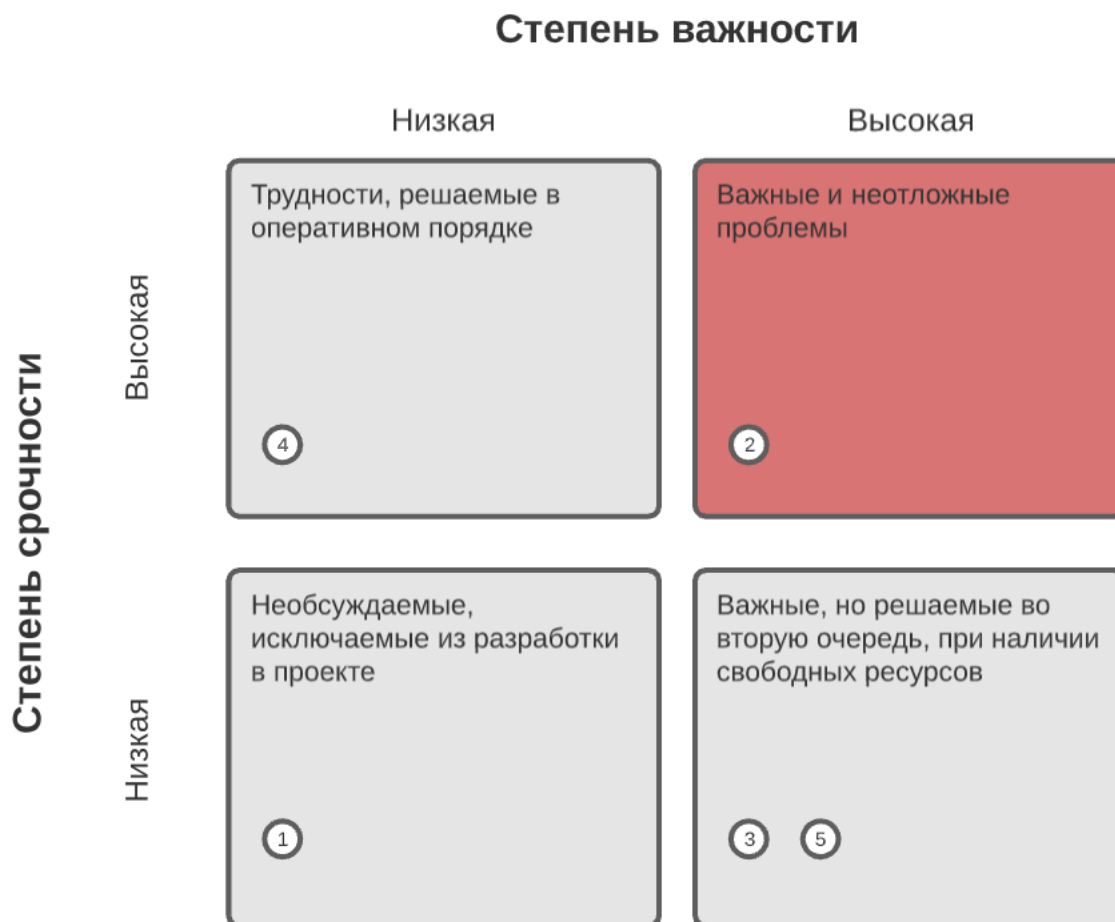


Рис.2.1 – Матрица И. Ансоффа

В соответствии с матрицей, проблемы были подразделены на: необсуждаемые, исключаемые из разработки в проекте проблемы – это проблема высокой динамичности внешней среды, например, так как она находится вне сферы влияния организации. Трудности, решаемые в оперативном порядке – эта группа включает проблему неполноты, недостоверности информации. Важные, но решаемые во вторую очередь – к таким проблемам относится ограниченность временного ресурса, субъективность принимаемых решений и сложность принятия решений. Важные и неотложные – в эту группу была включена проблема слабой

информационной поддержки процесса принятия решений. Далее было обозначено место данной проблемы в матрице уровней иерархии Глайстера (таблица 2.1).

Таблица 2.1

Матрица уровней иерархии Глайстера

Уровни организации	Суть проблемы	Признаки проявления проблемы	Методы решений	Ожидаемый результат
Организация	Слабая информационная поддержка принятия решений	Недостаточная оперативность принятия решений, высокая вероятность принятия ошибочных решений	Внедрить систему поддержки принятия решений	Оперативное принятие правильных решений
Отдел	Сложность принятия решений	Малый запас времени на принятие решений, необходимость анализа большого объема информации	Выявление вопросов, требующих решения заранее	Вовремя принятое правильное решение
Индивид	Субъективность принимаемых решений, необходимость анализа большого объема информации	Субъект индивидуально не может найти выход	Объединиться с другими субъектами для поиска совместного решения	Разрешение проблемных ситуаций с помощью теории интересубъективного управления

В результате анализа проблем выяснилось, что главная проблема в процессе принятия решений – это слабая его информационная поддержка. Отсутствие средств информационной поддержки акторов не позволяет им, во-первых, получать необходимую информацию о самой теории интересубъективного управления и примерах удачного ее применения, а, во-вторых, организовывать эффективный поиск других акторов, оказавшихся в подобной проблемной ситуации, для того чтобы в рамках отдельного формально ограниченного сообщества объединиться в группу и найти выход из создавшегося положения.



Чтобы ликвидировать эти недостатки, предлагается разработать веб-ресурс, который содержал бы информацию о теории интересубъективного управления и предоставлял бы акторам площадку для общения, ведения переговоров с друг другом.

## **2.2 Информационная поддержка представителей формально ограниченного сообщества**

Интернет выступает в роли мощного инструмента по поиску и предоставлению информации. Разработка веб-сайта в сети Интернет позволит использовать современные технологии для развития информационной поддержки. В результате развития веб-технологий компьютер стал инструментом информационной поддержки. Социальные группы, которые подключаются к сети Интернет и ищут там информацию, с каждым разом расширяются, поскольку информация становится доступной людям, которые не относятся к категории специалистов в области информационных технологий.

Веб - сайт – это популярный и эффективный способ коммуникации компании с потенциальным клиентом. Возможности веб - сайта позволяют донести информацию до пользователя различными способами. Видео, текст и аудио информация могут быть поданы в рамках одного сайта для ознакомления пользователя с ними.

Веб - сайт является не только визиткой или информационным средством, а полноценным рекламным инструментом, для привлечения новых клиентов. Удобный и понятный интерфейс поможет построить отношения с клиентом и завоевать его доверие. Поэтому веб - дизайну уделяется огромное внимание, ведь от него напрямую зависит популярность веб - сайта.

Веб - сайт, разработанный с применением современных технологий, представляет собой основной информационный ресурс, с помощью которого можно осуществить передачу необходимой информации о компании,

информационную поддержку клиента, рекламу компании, поскольку веб-сайт позволяет объединить в себе телевизионную рекламу и баннеры.

Разработка сайта — это процесс, состоящий из нескольких последовательных этапов (рис. 2.2).

1. Разработка внутренней структуры;
2. Разработка внешней структуры;
3. Выбор конструктор-платформы;
4. Выбор дизайна для сайта;
5. Наполнение.

Структура сайта – это система расположения страниц сайта по четко сформированной логической схеме, иными словами, это пути, проходя по которым пользователь, получает запрашиваемую информацию. Структура сайта отражает не только строение сайта, но и логическую связку всех его составляющих.

Перед созданием сайта необходимо составить четкую структуру, которая является навигацией по сайту. Если структура веб-сайта разработана правильно, то её представление в поисковых системах улучшается, ожидание посетителей подтверждаются, повышается их вовлеченность, пользователь четко понимает, каким образом устроен сайт и как он работает. Названия основных разделов, расположенные на главной странице должны нести общую информацию о содержимом, а далее, когда пользователя заинтересует какой-либо раздел – детализировать ее. Таким образом, пользователь, двигаясь по сайту, будет целенаправленно перемещаться от общего к частному. Хорошая и прозрачная структура сайта, легкая навигация позволяет посетителям проще находить интересующую их информацию и переходить от одной страницы к другой. Необходимо продумать названия разделов и подразделов, кратко охарактеризовать их (указать какая информация будет в них размещена). Структура веб-ресурса представляет собой план сайта и разделяется на внутреннюю и внешнюю.

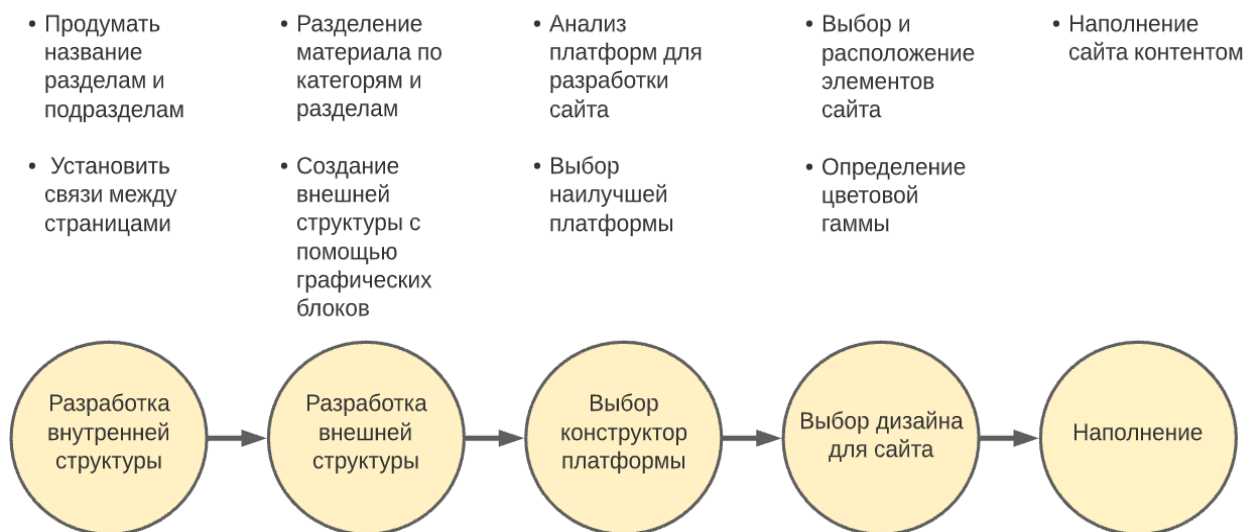


Рис.2.2 – Этапы разработки сайта

Внутренняя структура сайта состоит из категорий и связей страниц и определяет, из каких страниц будет состоять веб-сайт и порядок их вложенности. Она показывает логичное расположение всех элементов на страницах, их взаимосвязанность по тематике и значению, а также упорядоченность страниц ресурса.

Внешняя структура представляет собой блок-схему, которую видит пользователь, заходя на сайт. Она включает в себя разделение материала сайта по категориям и разделам.

Внешняя структура сайта представлена следующими элементами.

1. Хедер;
2. Область меню;
3. Футер (подвал);
4. Область контента.

Хедер должен предоставлять основную информацию о сайте, чтобы пользователь сразу понимал, что за ресурс перед ним. В хедере, как правило, содержится логотип проекта, со ссылкой на главную страницу, название организации, которую представляет сайт, красивое фото или изображение, привлекающее внимание пользователя. Такая модель хедера является достаточно информативной и функциональной, поэтому можно смело использовать её разработке дизайна страниц сайта.

Вторым главным объектом сайта является меню. Оно может быть горизонтальным и вертикальным, но главная цель – дать посетителю понять, как перейти в другие разделы сайта. Меню обычно содержит ссылки на главную страницу, новости, страницу услуг, контакты, каталог и т.д. Часто меню размещают в хедере и закрепляют на каждой странице, чтобы оно меняло свое местоположение – так посетителю будет проще ориентироваться.

Футер страницы сайта содержит, как правило, общую информацию о ресурсе и перечень ссылок на различные его страницы. Как правило, это ссылки, которых нет в главном меню. Поэтому данный блок практически на каждом ресурсе уникален, потому что он напрямую зависит от типа ресурса и структуры страниц сайта.

Область контента – информация, расположенная между хедером и футером. Здесь обычно содержится основная информация для пользователей. Это могут быть новости, товары и многое другое. Рассмотрим подробнее какой контент должен содержаться на основных страницах сайта.

Страница «Главная». Первостепенной задачей главной страницы является привлечение внимания посетителя. Посещая главную страницу, пользователь знакомится с компанией, узнает, чем она может быть полезна. В течение нескольких секунд он должен понять, где он находится и куда он должен нажать, чтобы перейти в интересующий его раздел. Потому главной странице сайта при разработке нужно уделить максимум внимания.

Страница «О нас». Главная задача текста на странице «О нас» – заинтересовать и поближе познакомить с компанией. Вся информация о компании должна быть полезной для людей, зашедших на страницу. В тексте о компании следует написать о преимуществах, которые получают клиенты от использования услуг. Поэтому прежде, чем составлять текст о компании, нужно подумать о том, что потенциальные клиенты хотят увидеть. Также нужно разместить фото сотрудников компании и рассказать не только об их работе и достижениях, но и о жизненных увлечениях, это поможет сделать

страницу более живой, посетитель страницы, обнаруживший общие черты с сотрудником компании, проникнется к ней большим доверием.

Страница «Услуги» - это страница, на которой пользователь может познакомиться с услугами компании, узнать главное отличие от конкурентов. Обычно на нее идут с главной страницы, уже получив первое впечатление об организации. На странице «Услуги» может быть размещен визуальный контент, например, фото кабинетов и аппаратуры, текст с подробным описанием услуг, их стоимость и комментарии специалистов.

Страница «Новости» необходима компаниям ведущих активную внешнюю деятельность. Они готовы делиться с пользователями новой актуальной информацией того, что происходит внутри компании: специальные предложения для новых клиентов, достижения в освоении новых технологий и т. д. Наличие новых актуальных новостей говорит об активной деятельности компании, о том, что компания и ее сайт «живы», а это положительно влияет на имидж клиники и лояльность клиентов. В разделе «Новости» имеется возможность проинформировать клиентов или посетителей о расширении услуг.

Страница «Контакты» на сайте — это последняя страница на пути пользователя по сайту. После того, как пользователь получил всю необходимую информацию о компании и её услугах и принял решение о покупке, теперь его целью будет узнать, каким образом связаться с компанией или как добраться до нее. Страница «Контакты» должна быть легко находимой в меню сайта, также можно расставить дополнительные ссылки на нее по тексту, в призывах к действию, на других страницах.

Критерии оформления страницы «Контакты»:

- на странице должен быть размещен номер телефона так как это самый простой и быстрый способ связаться с любой компанией;
- на странице может быть размещена электронная почта компании. Почта должна быть короткой, легко запоминаться и желательно иметь сходство с доменом сайта;

- адрес обязательно должен присутствовать на странице любой компании, потому что многие предложения относятся к таким, которые нельзя приобрести виртуально, так как через сам сайт услуги могут не предоставляться (кроме консультаций) и чтобы получить желаемое, клиент должен прийти в компанию;

- на сайте обязательно должно быть размещено время работы;
- схема проезда поможет клиентам легко сориентироваться, как можно найти организацию;

- контактная форма упрощает связь с клиентом, которые хотят написать компании. Чем меньше полей, тем лучше. Имя, телефон или почта – это всё что нужно для консультации клиента и ответа на интересующие его вопросы.

Страница «Контакты» на сайте должна быть максимально информативной, потому что от этого зависит, станет ли посетитель клиентом. Нужно понимать, что все люди разные – кто-то легко звонит, а кто-то стесняется даже писать на почту, нужно подумать о каждом из таких клиентов и облегчите им поиски.

Следующим важным аспектом является то, что сайт должен быть адаптирован под все устройства и его структура должна соблюдаться на компьютере, планшете и смартфоне. Часто, при смене разрешения монитора, открытии веб-сайта на другом устройстве элементы сайта могут быть не видны пользователю или «наехать» друг на друга. Поэтому, чтобы избежать этого, в конструкторах предусмотрен адаптивный дизайн веб-сайтов. Он обозначен в виде пунктирных границ, в случае, если разработчик разместит элементы веб-сайта за этими границами, то элементы сайта могут вести себя по-разному на других расширениях экрана, поэтому желательно размещать элементы внутри этих границ и ресурс будет спроектирован так, что он будет выглядеть одинаково на различных устройствах (рис. 2.3).

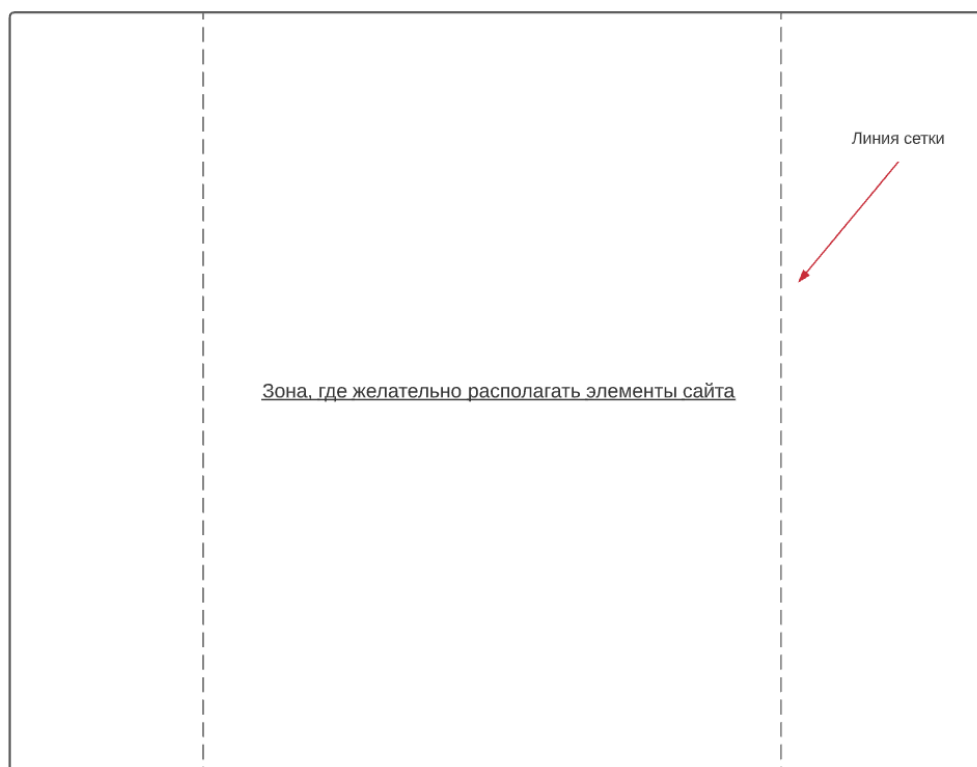


Рис.2.3 – Границы сетки

Сегодня используется огромное количество разных устройств, и создавать отдельную версию сайта для каждого было бы сложно и дорого. Но благодаря функциям сетки макета в конструктор платформах и возможностям современных языков программирования, это решение можно автоматизировать.

### **2.3 Выбор конструктора для разработки веб-сайта и оказания информационной поддержки акторов**

Конструктор сайтов – это подготовленная платформа, которая позволяет быстро и просто создать сайт, без помощи знаний в области программирования. Конструкторы идут в комплекте с хостингом, CMS-движком, готовыми шаблонами и другим функционалом. Редактирование страниц, дизайна шаблона и общая настройка сайта происходит в онлайн-режиме через панель управления. Рассмотрим несколько конструкторов и сравним их.

uCoz – это конструктор, который предлагает различные дизайны к сайту. Главным преимуществом uCoz является большое количество бесплатных шаблонов, которые доступны в конструкторе и значительно упрощают создание и редактирование веб – сайта.

В системе 24 модуля, каждый из которых вносит свою особенность в универсальность сервиса. uCoz выгодно использовать для создания магазинов, блогов, обычных сайтов-визиток, лендингов, корпоративных, игровых и других типов сайтов с частой публикацией контента. Особая возможность – бесплатное создание сайтов некоммерческих организаций (школ, садилов, больниц). Для SEO-оптимизации создан отдельный модуль с возможностями продвижения в поисковых системах. Дизайн можно придумать какой угодно благодаря полному доступу к коду HTML/CSS.

Плюсы конструктора uCoz:

- универсальность. Удобен для создания сайтов различного уровня сложности;
- возможность создание своего домена в бесплатном тарифном плане;
- удобство работы с кодом;
- 24 модуля;
- множество шаблонов;
- возможность полностью бесплатного использования;
- квалифицированная техподдержка, способная решать проблемы.

Минусы конструктора uCoz:

- сложный на первый взгляд интерфейс;
- для полноценного использования и раскрытия потенциала необходимо знание HTML/CSS.

Стоимость использования конструктора uCoz имеет несколько тарифов – минимальный (170руб/мес) – в него входит уменьшенный размер баннера и 1Гб дискового пространства, базовый (350руб/мес) – он позволяет отключить рекламный баннер конструктора, дает возможность использовать 2Гб



дискового пространства и позволяет использовать премиум техподдержку, оптимальный (400руб/мес) – дает в использование 10 Гб дискового пространства и доменное имя на выбор в подарок, максимальный (920руб/мес) – 20 Гб дискового пространства и живой чат с техподдержкой.

Tilda – позволяет создавать большое количество типов сайтов. Это могут быть лендинги, визитки и лонгриды. Основная особенность – гибкая настройка дизайна и структуры страниц, что привлекает дизайнеров и фрилансеров других специализаций.

Страницы в нём необходимо собирать из готовых блоков, после чего их внешний вид и контент можно детально настроить. Возможности сайта во многом зависят от доступных наборов блоков.

Кликнув по значку «+» между блоками, «выпадает» полный список разделов: хедер, описание проекта, заголовок, параграф, изображение и другие. Каждый раздел содержит большое количество по-разному оформленных блоков.

После добавления секции на страницу можно отредактировать контент внутри неё (текст, заменить изображение, подписи кнопок, информацию о товаре) и настроить внешний вид: отступы сверху и снизу, цвет фона, текста, эффект появления, выравнивание элементов, добавить фоновое видео и многое другое в зависимости от желания.

Также можно использовать уже готовые шаблоны в Tilda. Они наполнены демо-контентом, т.е сайты имеют дизайн, который является актуальным и распространённым в настоящий период.

Есть ещё Zero Block, обладающий обширными возможностями по оформлению дизайна отдельного блока.

Плюсы конструктора Tilda:

- поддержка вставки кода и интеграций функциональности других сервисов;
- Zero Block – встроенный конструктор секций;
- регулярные обновления;

- удобный редактор, множество вариантов оформления блоков;
- встроенная бесплатная CRM, удобная и простая в использовании;
- продвинутые настройки типографики сайта;
- интуитивный интерфейс с приятным дизайном;
- возможность экспорта файлов сайта, что позволяет легко мигрировать на свой сервер;

- удобный и информативный раздел справки.

Минусы конструктора Tilda:

- одностраничные шаблоны;
- неудобный процесс создания многостраничных сайтов;
- завышенная стоимость базового тарифного плана;
- малое количество дискового пространства на тарифах.

Для полноценного использования конструктора имеется 2 тарифных плана: Personal (750 руб/мес или 6000 руб/год) – создание 1 сайта, 500 страниц, 1Гб дискового пространства, полная функциональность, при оплате за год получите домен в подарок, возможность отключения баннера Tilda, business (1250 руб/мес или 12000 руб/год) – создание 5 сайтов, 500 страниц.

Wix – самый популярный конструктор. Больше всего подходит для оформления сайтов-визиток, портфолио и лендингов. Можно использовать для создания не очень объёмных, но качественных многостраничных сайтов. Конструктор подходит как новичкам, так и профессионалам в веб-разработке.

Шаблонов множество, среди них полно красивых, разнообразных. Широкий охват тематик, есть возможность править дизайн под различные типы устройств отдельно. Есть ещё Wix ADI – инструмент на основе искусственного интеллекта, который сам соберёт вам сайт, – дизайн и общее наполнение на основе введённых данных.

Плюсы конструктора Wix:

- гибкий и удобный редактор, позволяющий собирать очень красивые, сложные структурно страницы;

- огромное количество полезных приложений, среди которых большинство – бесплатные;
- богатый выбор из разнообразных тематических шаблонов, множество вариантов их настройки;
- поддержка вставки кода;
- наличие встроенной CRM;
- инструменты для организации коммуникации с клиентами и маркетинга;

Минусы конструктора Wix:

- имеются недоработанные функции;
- редактор простой, но не во всём интуитивный – потребуется некоторое время, чтобы разобраться в нюансах.

Подключение домена (90 руб/мес) – возможность подключения своего домена, 500 МБ места на сервере, присутствует реклама Wix, базовый (150 руб/мес) – бесплатный домен на выбор, 3 ГБ места, безлимитный (250 руб/мес) – 10 ГБ дискового пространства, бонусы на рекламу в Google Ads и Яндекс.Директе, eCommerce (488 руб/мес) – большой объём дискового пространства, активация корзины, а также инструментов для приёма онлайн-оплаты, VIP (500 руб/мес) – 30 ГБ места, включает все опции тарифа Безлимитный + дает возможность создать логотип для сайта и соцсетей в Wix Logo Maker, приоритетная VIP-поддержка.

Результат сравнения конструкторов приведен на рис. 2.4.

uCoz		Tilda		Wix	
✓	✗	✓	✗	✓	✗
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Универсальность</li> <li>• Создание своего домена в бесплатном тарифном плане</li> <li>• Удобство работы с кодом</li> <li>• 24 модуля</li> <li>• Множество шаблонов</li> <li>• Возможность полностью бесплатного использования</li> <li>• Квалифицированная техподдержка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сложный на первый взгляд интерфейс</li> <li>• Для полноценного использования и раскрытия потенциала необходимо знание HTML/CSS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержка вставки кода</li> <li>• Zero Block</li> <li>• Регулярные обновления</li> <li>• Удобный редактор, множество вариантов оформления блоков</li> <li>• Встроенная бесплатная CRM</li> <li>• Интуитивный интерфейс с приятным дизайном</li> <li>• Возможность экспорта файлов сайта</li> <li>• Удобный и информативный раздел справки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Одностраничные шаблоны</li> <li>• Неудобный процесс создания многостраничных сайтов</li> <li>• Завышенная стоимость базового тарифного плана</li> <li>• Малое количество дискового пространства на тарифах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Гибкий и удобный редактор</li> <li>• Огромное количество полезных приложений</li> <li>• Большое количество шаблонов, множество вариантов их настройки</li> <li>• Поддержка вставки кода</li> <li>• Наличие встроенной CRM</li> <li>• Инструменты для организации коммуникации с клиентами и маркетинга</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Имеются недоработанные функции</li> <li>• Не во всём интуитивный редактор</li> </ul>

Рис.2.4 – Сравнение конструкторов

В результате проведенного сравнения конструкторов сайта можно сделать вывод о том, что для создания и оформления сайта наиболее удобным будет являться конструктор Wix, так как он имеет удобный редактор, широкие возможности по оформлению и украшению дизайна сайта, большое количество встроенных приложений, которые позволяют разнообразить функции сайта.

## **3 Разработка веб-сайта для организации информационной поддержки акторов**

### **3.1 Выбор дизайна для сайта**

Благодаря шаблонам легко настраивается внешний вид сайта, а при желании своему ресурсу можно придать индивидуальность, чем мы и займемся в дальнейшем.

При разработке сайта следует придерживаться главного требования - сайт должен быть простым и интуитивно понятным пользователю, но в тоже время он должен иметь свой дизайн и особенность, отличающую его от других.

Дизайн сайта может повлиять на следующие факторы:

- количество посетителей сайта;
- время, проведенное пользователем на странице;
- количество пользователей, которые осуществили какое-либо действие, например, зарегистрировались, позвонили для консультации, подключились к обсуждению проблемной ситуации;
- на доверие пользователя к сайту.

Разработка дизайна веб-сайта начинается с формулировки задачи. В данном случае, целью создания сайта, вошедшего в общую структуру системы поддержки принятия решений акторами по урегулированию проблемных ситуаций, являлась помощь женщинам в объединении с общими проблемами и создание площадки для ведения переговоров.

Особое внимание нужно уделить выбору палитры цветов, которые придают дизайну нужное настроение и тон, для этого воспользуемся цветовыми ассоциациями (таблица 3.1). Распространенной ошибкой при работе с цветами является использование слишком большого их количества. Использование более 3-4 цветов на сайте может создать визуальный шум, пользователю будет сложнее воспринимать основную информацию. Поэтому желательно использовать 2-3 цвета и 1 – акцентный.

Таблица 3.1

## Цветовые ассоциации

Цвет	Значения и ассоциации
Красный	Тревога, отвага, преобладание, энергия, волнение, здоровье, любовь, страсть, сила, защита, энергичность, мощь, актуальность.
Оранжевый	Изобилие, тепло, комфорт, отвага, общительность, веселье, счастье, оживленность, безопасность, чувственность, энергичность.
Желтый	Бодрость, уверенность, креативность, общительность, дружелюбие, счастье, оптимизм, искренность, улыбочивость, энергичность.
Зеленый	Покой, комфорт, равновесие, гармония, здоровье, надежда, природа, мир, отдых, безопасность, искренность.
Синий	Покой, стабильность, комфорт, холод, надежность, эффективность, интеллигентность, логика, мир, размышления, отдых, безмятежность, успешность, спокойствие, доверие.
Фиолетовый	Подлинность, очарование, достоинство, чувственность.
Розовый	Очарование, романтичность, бодрость, женственность, нежность, воспитание, искренность, мягкость, утонченность, спокойствие.
Коричневый	Природа, надежность, прочность, безопасность, поддержка, стойкость.
Черный	Достоинство, эффективность, элегантность, сила, богатство, прочность, безопасность, утонченность, твердость, стойкость.
Белый	Покой, ясность, чистота, приземленность, счастье, честность, мир, безмятежность, искренность, нежность.

Для разработанного веб-сайта был выбран цвет Feldgrau и его оттенки в сочетании с белым (рис. 3.1).

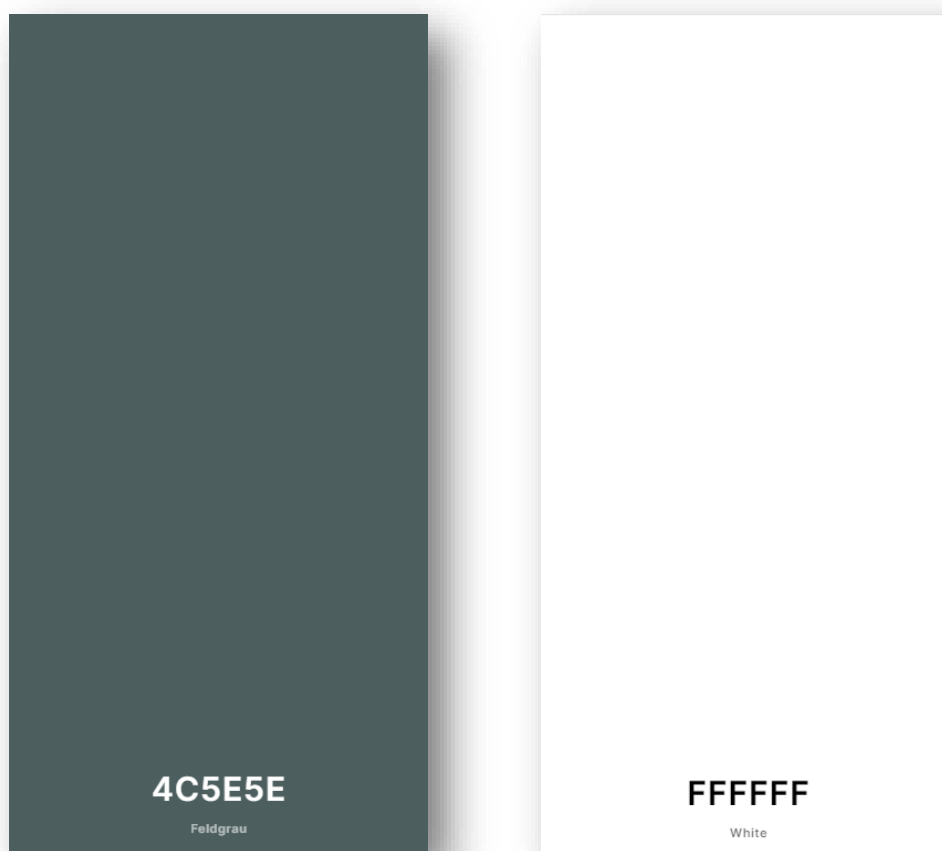


Рис.3.1 – Сочетание цветов

Также разброс различных элементов сайта по экрану может запутать, поэтому пользователь не должен сам угадывать, как ориентироваться по разделам сайта. Для того чтобы дизайн сам направлял пользователя в нужное место экрана, при разработке сайта учитывалось распределение внимания пользователя по сайту (рис. 3.2).

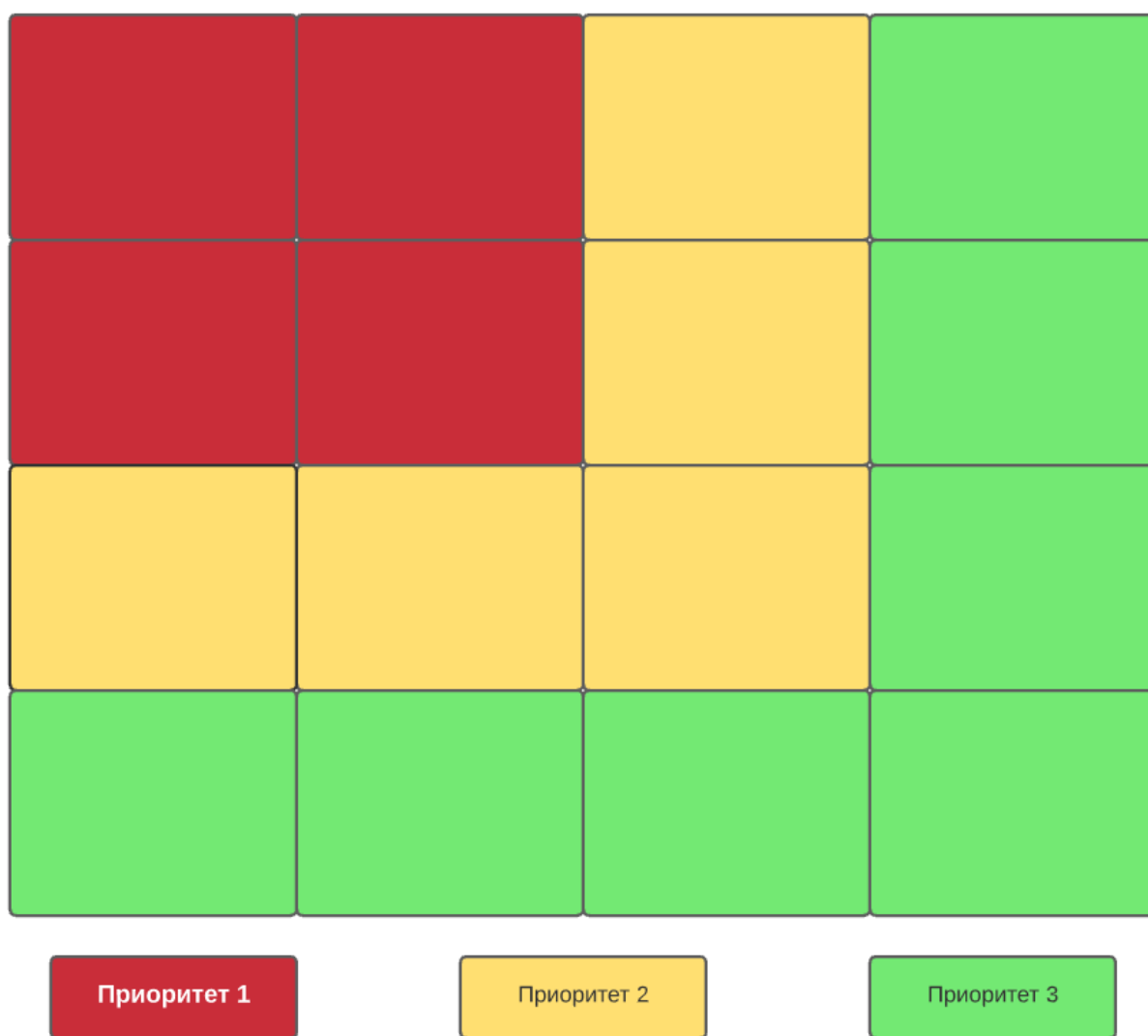


Рис.3.2 – Распределение внимания пользователя по сайту

На сайте для использования был выбран шрифт Arial. Это нейтральный шрифт, относящийся к типу шрифты без засечек, который позволяет читателю сфокусировать свое внимание на содержании текста, не отвлекая его резкими переходами и частями символов.

### 3.2 Общая структура сайта

Предлагаемый подход был апробирован при разработке веб-ресурса (сайта) для кафедры акушерства и гинекологии факультета фундаментальной медицины МГУ имени М.В. Ломоносова.

Структура веб-ресурса (сайта) была разработана совместно с аспиранткой Поволжского государственного университета телекоммуникаций



и информатики Н.Ю. Поляевой, та часть веб-ресурса (сайта), которая связана с разрешением проблемной ситуации, разработана автором лично.

В качестве объекта для приложения разрабатываемых положений было выбрано формально-ограниченное сообщество – сообщество женщин, имеющих проблемы в области женского здоровья. Проблемы со здоровьем – это сфера, которую не принято обсуждать, и люди ищут информацию, в основном, в сети Интернет, практически не обсуждая деликатные вопросы друг с другом. Информационная поддержка в этой сфере слабая, у людей возникают проблемы из-за недостатка информации, поэтому предлагается разработать сайт, который предоставляет возможность анонимного общения и получения консультации врачей.

Разработка веб-сайта для кафедры акушерства и гинекологии факультета фундаментальной медицины МГУ имени М.В. Ломоносова состояла из 5 этапов:

1. Разработка внутренней структуры
2. Разработка внешней структуры
3. Выбор конструктор-платформы
4. Выбор дизайна для сайта
5. Наполнение
6. Публикация сайта в интернете

В настоящее время не существует общепринятой системы классификации веб-ресурсов, поэтому классифицируем проект по выделяющимся, определенным признакам:

- по цели создания: коммерческий;
- по размеру аудитории: тематический;
- по доступности: открытый (доступный для любых посетителей);
- по особенностям представления информации и категориям решаемых задач: веб-сервис (сайты, на которых предоставляются услуги для выполнения определенных задач).

Исходя из полученной классификации можем приступить к разработке структуры веб-сайта для кафедры акушерства и гинекологии факультета фундаментальной медицины МГУ имени М.В. Ломоносова.

Разрабатываемый сайт содержит 6 страниц:

- главная;
- о нас;
- услуги;
- новости;
- контакты;
- форум.

Внутренняя структура сайта представлена на рис. 3.3.

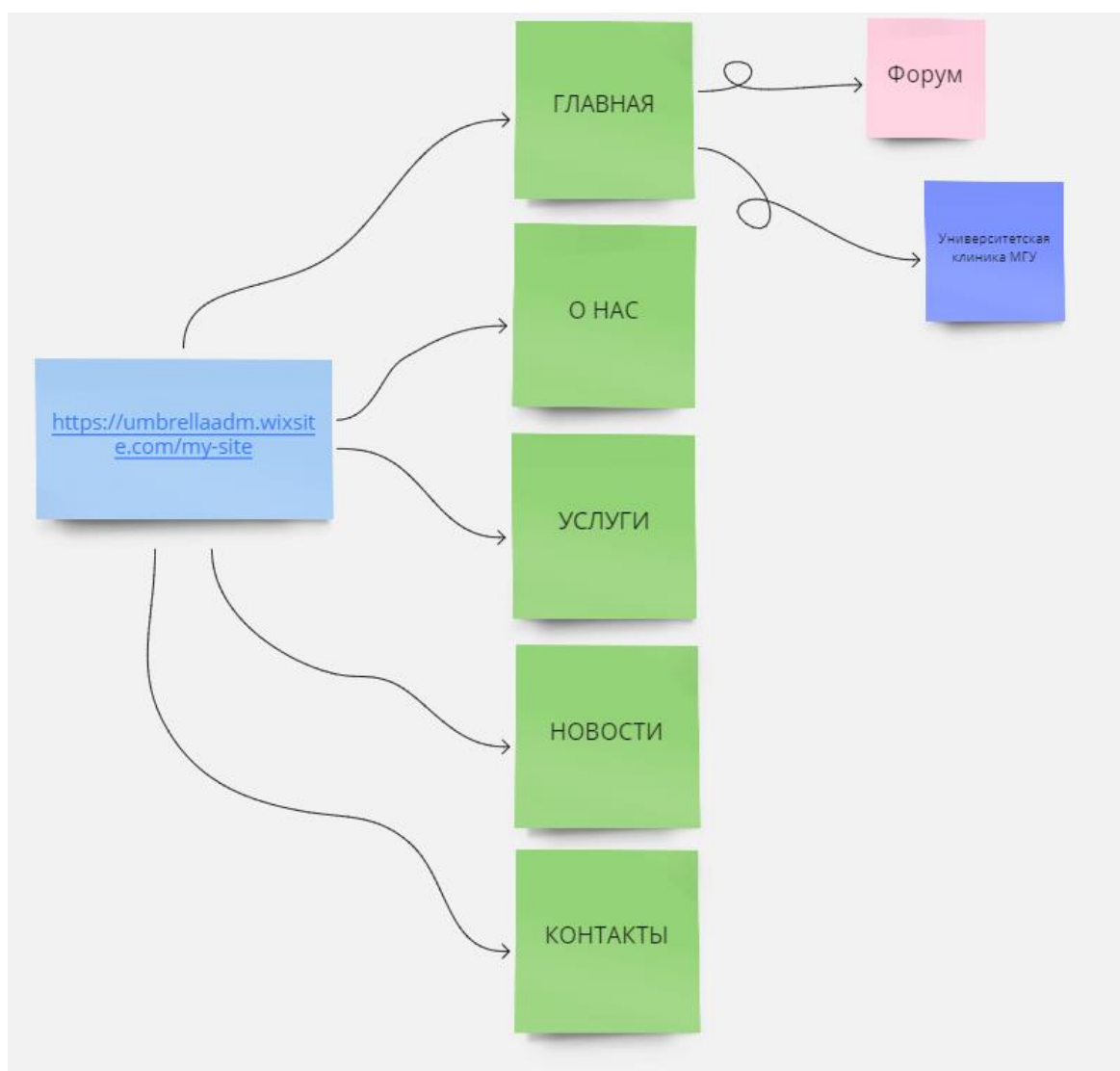


Рис.3.3 – Внутренняя структура сайта

Таким образом, разрабатывается многоуровневая структура сайта. Она является простой и, чтобы перейти из категории в подкатегорию другого уровня, нужно сделать всего 2-3 клика. Такой подход напоминает структуру одностраничного сайта, что заведомо является успешной концепцией.

Затем следует создать внешнюю структуру (рис. 3.4).

Страницы внешней структуры включают в себя:

1. Хедер (область сверху, шапка);
2. Меню навигации;
3. Зону контента;
4. Футер.



Рис.3.4 – Внешняя структура сайта

Главная страница будет содержать:

- хедер;
- меню;
- блок контента;
- футер.

Хедер будет закреплен на каждой странице сайта и содержать логотип и название клиники, логотип университета, меню, данные о контактах клиники и элементы для оформления (рис. 3.5).



Рис.3.5 – Хедер веб-сайта

Меню будет содержать ссылки на главную страницу, новости, страницу услуг, контактов, форум и страницу предоставляющую информацию о клинике. Часто меню размещают в хедере, как и сделала я в данном проекте. Меню будет закреплено на каждой странице в хедере для удобства посетителя.

Также на сайте имеется вертикальное меню (рис.3.6), кнопка со ссылкой на которое будет находиться в хедере каждой страницы. У этого меню есть два положения. В положении по умолчанию меню закрыто и пользователь не видит содержимого меню. Для того чтобы открыть его, нужно сделать один щелчок мыши, после чего отобразятся пункты меню. В положении открыто пользователь видит его пункты и может выбрать нужный.



Рис.3.6 – Вертикальное меню сайта

Футер будет содержать встроенную карту проезда, на которой можно подробно рассмотреть, где находится клиника, часы работы и телефон клиники, он также будет закреплен на всех страницах, как и хедер (рис. 3.7).

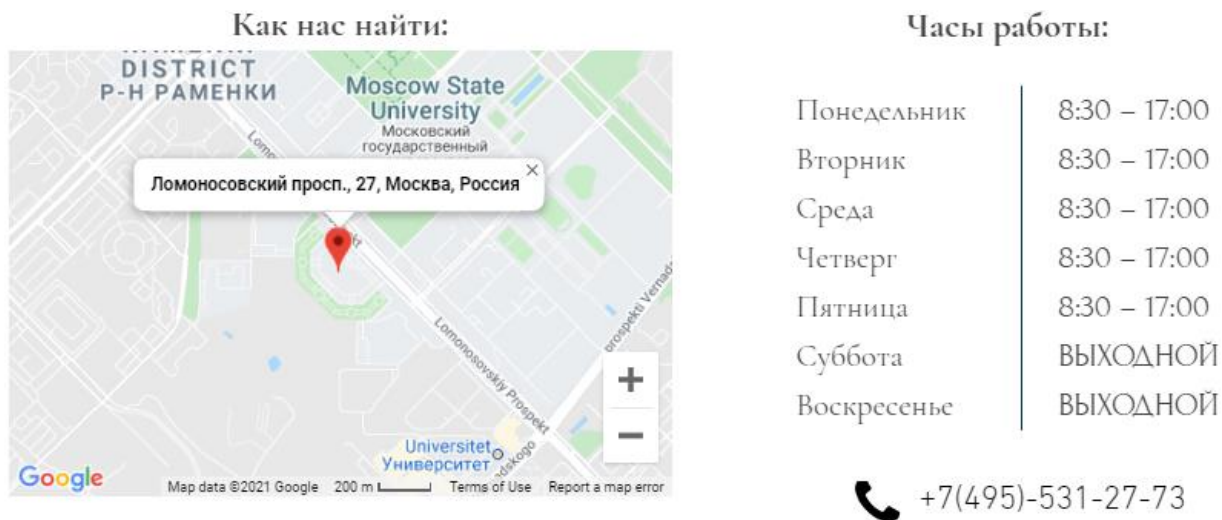


Рис.3.7 – Футер веб-сайта

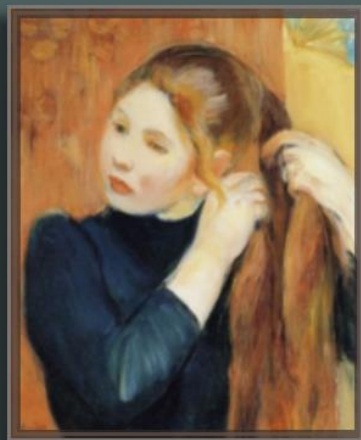
Блок контента главной страницы будет содержать несколько кнопок навигации по странице (рис. 3.8), нажимая на которые пользователь будет направлен на интересующую его информацию – блоки с текстом, описывающие различные болезни для всех возрастов (рис. 3.9).

Выберите ваш возраст и узнайте о различных заболеваниях:



Рис.3.8 – «Главная» страница. Навигационные кнопки

## Болезни встречающиеся в возрасте до 25 лет:



- Полип эндометрия, шейки матки, влагалища
- Нарушения менструального цикла репродуктивного периода
- Первичная аменорея, первичная олигоменорея
- Болезни бартолиновой железы (киста, абсцесс)
- Первичная яичниковая недостаточность
- Папилломавирусная инфекция высокого онкориска, папилломатоз наружных половых органов
- Острый и хронический сальпингофорит
- Острый и хронический вульвовагинит, кольпит
- Острый и хронический эндометрит
- Эктопия шейки матки
- **Врожденные аномалии развития половых органов**
- Боли, связанные с менструальным циклом (синдром предменструального напряжения, дисменорея, диспареуния, овуляторные боли, вагинизм)
- Аномальное маточное кровотечение в репродуктивном периоде
- **Доброкачественные новообразования яичников**

Рис.3.9 – Блоки с текстом на «Главной» странице

Блок контента на странице «О нас» будет содержать фото, информацию о врачах клиники (рис. 3.10), их интересы, профессиональные достижения и признания (рис.3.11).

Врачи клиники – это сотрудники, работающие с клиентами, поэтому вполне естественно, что у клиентов клиники возникает желание получить информацию о них.

## Врачи клиники



### *Иванова Наталья Владимировна*

- Кандидат медицинских наук
- Врач высшей квалификационной категории
- Заслуженный врач Российской Федерации



### *Фотина Евгения Викторовна*

- Врач акушер-гинеколог гинекологического отделения МНОЦ
- Научный сотрудник отдела гинекологии и репродуктивной медицины



### *Панина Ольга Борисовна*

- Доктор медицинских наук, профессор
- Заведующая кафедрой акушерства и гинекологии факультета фундаментальной медицины МГУ им. Ломоносова
- Врач высшей квалификационной категории

Рис.3.10 – Страница «О нас». Фото врачей

*Иванова Наталья Владимировна*

**Биографическая справка**

- 1994 г. – врач акушер-гинеколог в гинекологическом отделении Центра планирования семьи и репродукции.
- 2011 г. – 2018 г. – заведующая отделением гинекологии Центра планирования семьи и репродукции.
- 2018 г. – заведующая отделением гинекологии МНОЦ МГУ имени М.В. Ломоносова.

**Научная деятельность**

- Кандидат медицинских наук.
- Старший научный сотрудник отдела гинекологии и репродуктивной медицины.
- Доцент кафедры акушерства и гинекологии ФФМ МГУ имени М.В. Ломоносова.
- Автор 23 научных работ в области гинекологии.





Рис.3.11 – Страница «О нас». Информация о врачах



Блок контента на странице «Услуги» будет содержать приветствие (рис. 3.12), кнопки навигации по странице, подробную информацию и описание услуг клиники и цены (рис.3.13).

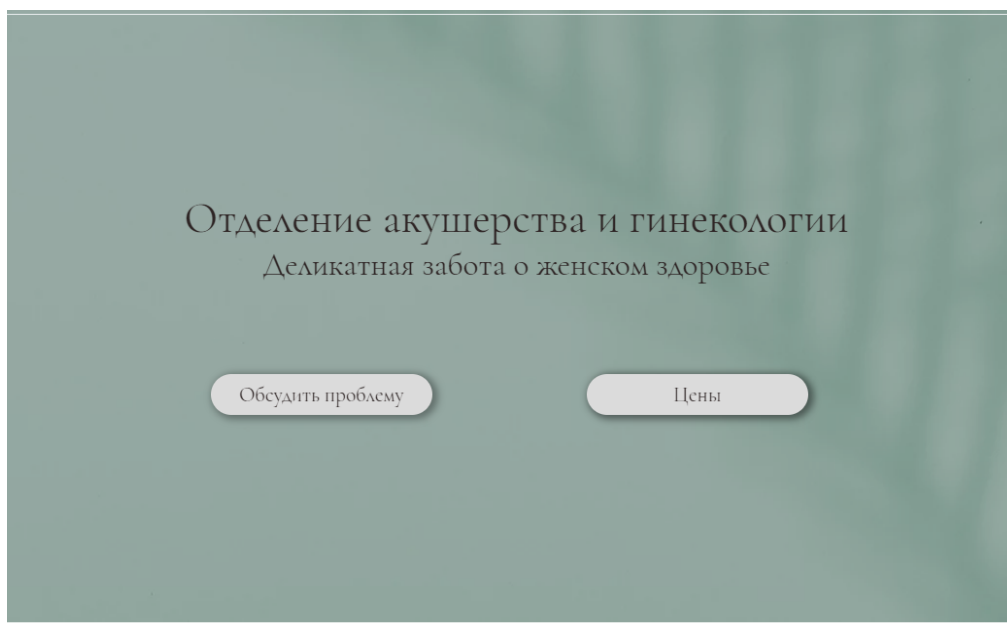


Рис.3.12 – Страница «Услуги». Кнопки навигации

<b>Консультация в гинекологии</b>	
Консультация акушера-гинеколога (первичная)	5900 руб.
Консультация акушера-гинеколога (повторная)	4900 руб.
Забор материала гинекологический	350 руб.
<b>Амбулаторная гинекология</b>	
УЗИ органов малого таза (выполняет врач-гинеколог)	2200 руб.
Вульвоскопия (с фото/видео фиксацией)	3500 руб.
Введение подкожного имплантата (без стоимости препарата)	5500 руб.
Скретчинг эндометрия	3300 руб.
Введение ВМС (без стоимости спирали)	2750 руб.
Кардиотокография (двойня)	2200 руб.
Радиоволновая конизация шейки матки (большой конус)	16500 руб.
Введение/удаление акушерского pessaria (без стоимости pessaria)	3500 руб.
Тестирование для диагностики преждевременных родов	2750 руб.

Рис.3.13 – Цены на услуги



Блок контента на странице «Новости» будет содержать заголовки и небольшой текст с информацией касающейся клиники и кафедры акушерства и гинекологии факультета фундаментальной медицины МГУ имени М.В. Ломоносова (рис. 3.14).

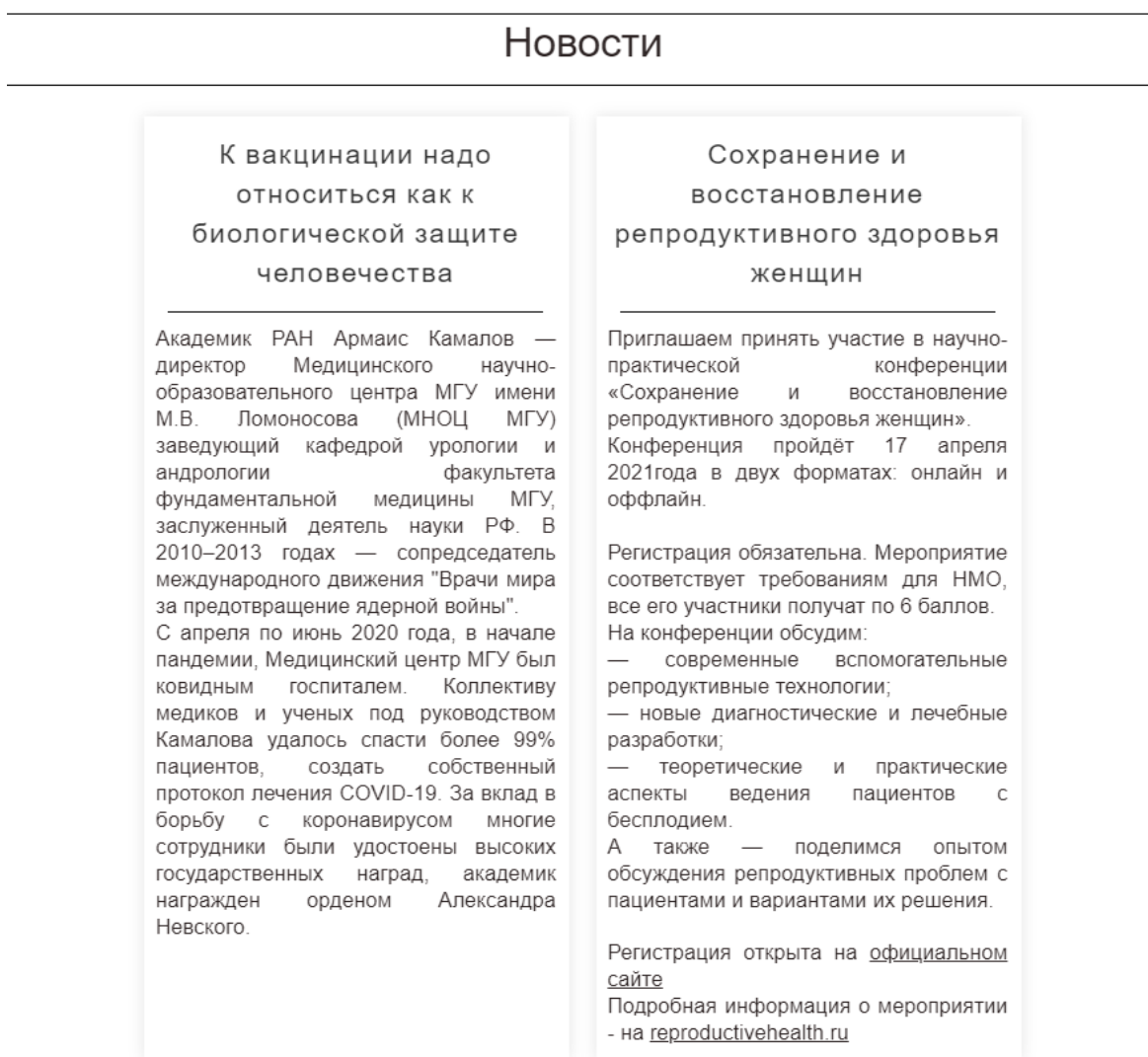


Рис.3.14 – Страница «Новости»

Страница «Контакты» будет содержать контактную информацию и форму для заявки клиента (рис. 3.15). При отправке заявки пользователю необходимо заполнить поля формы и нажать кнопку «Отправить». Администратор по электронной почте получает уведомление о поступлении новой заявки, в которой отображаются все заполненные клиентом данные.

## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ :

---

Свяжитесь с нами, чтобы назначить удобное время.

Звоните **+7(495)-531-27-73**

Или заполните форму, и мы свяжемся с вами в самое ближайшее время, чтобы договориться о встрече:

---

Свяжитесь с нами

<i>Имя</i>	<i>Фамилия</i>
<i>Эл. почта</i>	<i>Телефон</i>
<i>Добавьте сообщение...</i>	

**Отправить**

Рис.3.15 – Страница контакты

На странице «Форум» в блоке контента будет размещена краткая информация о работе форума (рис. 3.16) и сам форум (рис. 3.17). Пользователи смогут анонимно оставлять интересующие их вопросы, а врачи и другие пользователи в режиме онлайн смогут ответить на них. Форум дает возможность:

- описать свою проблему;
- найти похожих людей по проблемной ситуации;
- получить консультацию;
- разрешить проблемную ситуацию.

## Как это работает?

- ◆ Вы формулируете свою проблему
- ◆ Выбираете подходящее обсуждение на нашем форуме
- ◆ Публикуете вашу проблему
- ◆ Получаете консультацию от наших врачей
- ◆ Общаетесь с другими участниками обсуждения

Начать обсуждение

Рис.3.16 – Принятие решений по проблемной ситуации

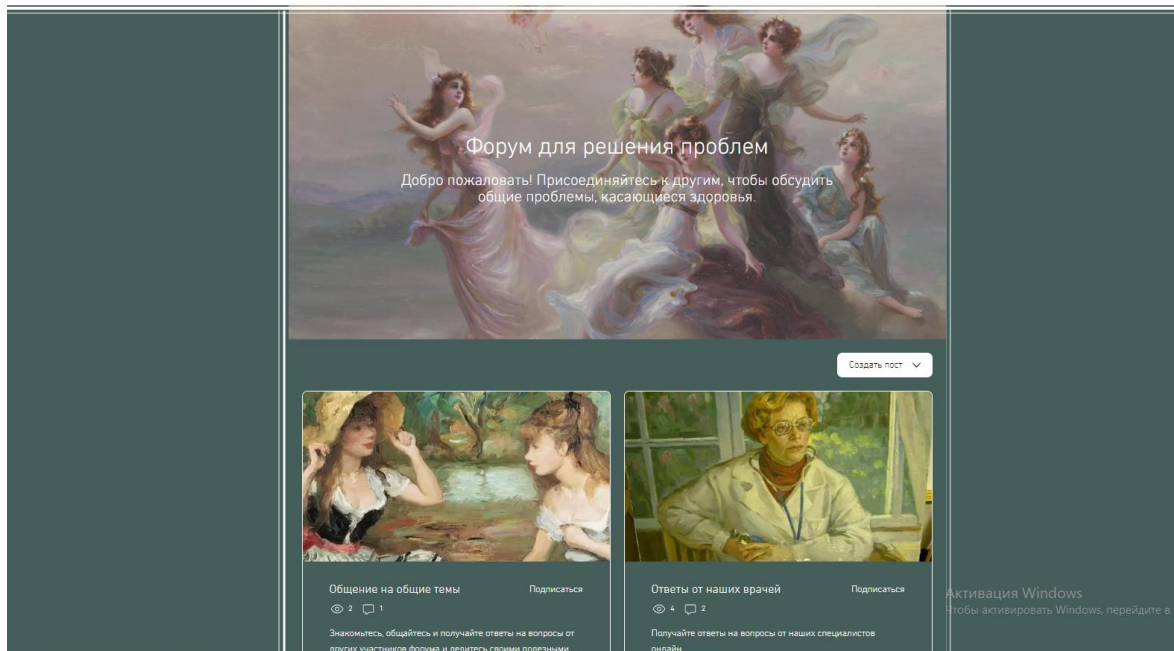


Рис.3.17 – Страница «Форум»

На рисунке 3.18 показан пример того, как сайт выглядит на другом устройстве.



Рис.3.18 – Адаптация под смартфон

Разработанный веб-сайт был размещен в сети Интернет и прошел апробацию на кафедре акушерства и гинекологии факультета фундаментальной медицины МГУ имени М.В. Ломоносова, что подтверждает акт внедрения данной разработки (Приложение А).

## Заключение

При проведении данного исследования было определено понятие проблемной ситуации. Проблемной ситуацией при интерсубъективном управлении является возникающее в результате активного взаимодействия человека и внешних условий противоречия между определенной социальной потребностью и наличием средств ее адекватного разрешения, когда неудовлетворительное состояние дел уже осознано, но ещё не ясно, что нужно делать для его изменения, что вызывает у актора интеллектуальное затруднение и заставляет его начать действовать.

Также в результате исследований было сформулировано определение формально ограниченного сообщества, важное для теории интерсубъективного управления. Формально ограниченное сообщество – это ограниченная некоторыми условными границами относительно малая группа людей (акторов), объединенных общей проблемной ситуацией, в которой они оказались, и осознающих свою общность.

В результате анализа проблем, возникающих у акторов при разрешении проблемных ситуаций, выяснилось, что главной проблемой в процессе принятия решений является слабая информационная поддержка. Чтобы ликвидировать этот недостаток, был разработан веб-сайт, который предоставляет акторам площадку для общения и ведения переговоров с другом.

Разработанный веб-сайт прошел апробацию на кафедре акушерства и гинекологии факультета фундаментальной медицины МГУ имени М.В. Ломоносова.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Shaw, M. E. Group dynamics: The psychology of small group behavior [Текст] / М. Е. Shaw. – N.Y., 1981.
2. Vittikh, V. A. Heterogeneous Actor and Everyday Life as Key Concepts of Evergetics [Текст] / V.A. Vittikh. – Group Decision and Negotiation, 2015. Vol. 24. №6. P. 949-956.
3. Vittikh, V. A. Introduction to the Theory of Intersubjective Management[Текст] / V.A. Vittikh // Group Decision and Negotiation. 2015. Vol. 24. № 1. P.67–95.
4. Андреева, Г. М. Социальная психология [Текст] / Г. М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2000. – 363с.
5. Ансофф, И. Стратегическое управление [Текст] / И. Ансофф. – М.: Экономика, 1989. — 519 с.
6. Беккер, Г. Современная социологическая теория [Текст] / Г. Беккер, А. Бесков. – М.: Изд. иностранной литературы, 1961.
7. Коджаспирова, Г. М. Педагогический словарь [Текст] / Г. М. Коджаспирова, А. Ю. Коджаспиров. – М.: Академия, 2003. — 176 с.
8. Виттих, В. А. Интерсубъективное управление: от теории к практике [Текст] / В. А. Виттих, Т. В. Моисеева // Проблемы управления и моделирования в сложных системах: труды XVIII Междунар. конф. – Самара: Изд-во ООО «Офорт», 2016. – 464с. С. 53-62.
9. Гапоненко, А. Л. Менеджмент: учебник для бакалавров [Текст] / А. Л. Гапоненко. – М.: Издательство Юрайт; ИД Юрайт, 2013, 396с. – Серия: Бакалавр, Базовый курс.
10. Градов, А. П. Понятие проблемной ситуации [Текст] / А.П. Градов // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. 2014. №6 (209).
11. Козлов, Н. И. Психологос. Энциклопедия практической психологии [Текст] / Н. И. Козлов. – Издательство: Эксмо, 2014.

12. Карпенко, Л. А. Краткий психологический словарь [Текст] / Л. А. Карпенко, А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский. — Ростов-на-Дону: «ФЕНИКС», 1998.
13. Кричевский, Р. Л. Социальная психология малой группы [Текст]: Учебное пособие для вузов / Р. Л. Кричевский, Е. М. Дубовская. – М.: Аспект Пресс, 2001. - 318с.
14. Леонтьев, А.А. Язык, речь, речевая деятельность [Текст] / А. А. Леонтьев. – М.: Просвещение, 1969. - 214 с.
15. Меткин, М. В. Особенности управления кризисными ситуациями [Текст]: Учебное пособие / М. В. Меткин. – 2004.
16. Моисеева, Т. В. От управления субъектами – к интерсубъектному управлению [Текст] / Т. В. Моисеева // Наука о человеке: гуманитарные исследования. – 2019. №2(36). С.166-173
17. Моисеева Т. В. Проблемы интерсубъективного управления инновационным развитием социотехнических объектов [Текст] / Т. В. Моисеева // Вестник Самарского государственного технического университета. Серия «Технические науки». – 2017. - Т. 25. - №3. - С. 16-31.
18. Моисеева, Т. В. Разделение ответственности в интерсубъективных сообществах [Текст] / Т. В. Моисеева, Ю.В. Мятишкин // Инновации в жизнь, №1 (24), 2018, 203с., с. 106-116.
19. Моисеева, Т. В. Моделирование проблемной ситуации в теории интерсубъективного управления [Текст] / Т. В. Моисеева, Н. Ю. Поляева // Вестник Дагестанского государственного технического университета. Технические науки. 2018;45(1):160-171.
20. К вопросу о динамике сетевых сообществ [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://flogiston.ru/articles/netpsy/groupdyn> (дата обращения 14.05.21)
21. Поправко, В. Н. Закрытое Интернет-сообщество как форма коммуникации в виртуальном пространстве [Текст] / В. Н. Поправко. – Вестник Томского государственного университета. – 2010. № 336. С.52-54.

## Приложение А. Акт внедрения



**МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ М.В.ЛОМОНОСОВА**

**ФАКУЛЬТЕТ  
ФУНДАМЕНТАЛЬНОЙ МЕДИЦИНЫ**

Ломоносовский проспект, д.27, корп.1, Москва, 119991  
Тел.: (495) 932-88-14, факс: (499) 726-55-47  
E-mail: info@fbm.msu.ru

16.06.2021 № 251-21/110.03

### АКТ

о внедрении результатов исследования Исаевой Екатерины Максимовны  
на тему: «Информационная поддержка разрешения проблемных ситуаций в  
формально ограниченных сообществах»  
в учебно-методическую работу кафедры акушерства и гинекологии факультета  
фундаментальной медицины МГУ имени М.В. Ломоносова

Мы, нижеподписавшиеся, подтверждаем, что результаты исследования студентки группы ИСТ-71 ФГБОУ ВО Поволжского государственного университета телекоммуникаций и информатики Исаевой Екатерины Максимовны были внедрены в учебно-методическую деятельность кафедры акушерства и гинекологии факультета фундаментальной медицины МГУ имени М.В. Ломоносова. В частности, Е.М. Исаевой был разработан сайт и проведена его апробация для поддержки принятия решений потребителей медицинских услуг, давшая положительный результат.

Заведующий кафедрой  
акушерства и гинекологии  
факультета фундаментальной медицины  
ФГБОУ ВО «МГУ имени М.В. Ломоносова»,  
д.м.н., профессор

О.Б. Панина

Подпись заверяю:

Заместитель декана  
факультета фундаментальной медицины  
ФГБОУ ВО «МГУ имени М.В. Ломоносова»,  
к.м.н., доцент



Н.М. Гайфуллин