

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра мовної та психолого-педагогічної підготовки

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістр
зі спеціальності 053«Психологія»
за освітньою програмою «Практична психологія»
на тему: **«РОЛЬ ГЛИБИННИХ ІНТЕРВ'Ю В ПОБУДОВІ УСПІШНОГО**
БІЗНЕСУ: ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПІДХІД»

Виконавець:

студентка заочної форми навчання

Тіщенко Ірина Валеріївна _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.психол. н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)

Пундєв Володимир Васильович _____

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. У сучасному світі, де технологічний прогрес постійно змінює наше повсякденне життя, глибинні інтерв'ю стають невід'ємним інструментом для дослідження психологічних аспектів бізнесу та поведінки споживачів. Бізнес-середовище, яке стрімко адаптується до цифрових змін, потребує нових підходів до аналізу мотивацій, потреб і уподобань клієнтів, співробітників і партнерів. Глибинні інтерв'ю, як ефективний метод якісного дослідження, дозволяють отримати унікальну інформацію, що допомагає в побудові успішних бізнес-стратегій.

Особливої актуальності тема дослідження набуває у контексті швидкої інформатизації суспільства, яка змінює способи комунікації, споживання інформації та ухвалення рішень. В умовах високої конкуренції бізнеси мають враховувати як раціональні, так і емоційні аспекти поведінки споживачів. Саме глибинні інтерв'ю дають змогу виявити приховані мотиви, бар'єри та потреби, що не завжди очевидні в традиційних кількісних дослідженнях.

У сучасному бізнесі, де клієнтоорієнтованість стає основною конкурентною перевагою, глибинні інтерв'ю дозволяють створювати продукти і послуги, які максимально відповідають очікуванням споживачів. Цей метод дослідження сприяє виявленню унікальних інсайтів, які залишаються поза увагою традиційних методів аналізу, таких як анкетування чи фокус-групи. Завдяки індивідуальному підходу до кожного респондента, глибинні інтерв'ю відкривають можливість детально досліджувати не лише поведінкові аспекти, але й мотиваційні та емоційні фактори, які впливають на вибір клієнтів, рішення працівників і стратегічне планування бізнесу.

Актуальність теми. Метод глибинного інтерв'ю стає ключовим у дослідженні психологічних аспектів впливу на поведінку споживачів, формування корпоративної культури та вдосконалення бізнес-процесів. Використання цього методу дозволяє не лише аналізувати теперішні потреби, а й прогнозувати майбутні тренди, що є критично важливим для адаптації бізнесу до динамічних змін ринку.

Результати попередніх досліджень підтверджують, що глибинні інтерв'ю сприяють більш точному розумінню психологічних факторів, які впливають на прийняття рішень клієнтами та працівниками. Вони є незамінним інструментом для створення клієнтоорієнтованих продуктів, розробки маркетингових стратегій і покращення внутрішніх комунікацій в організаціях.

Важливість теми також обумовлена необхідністю використання якісних методів дослідження для вирішення практичних завдань бізнесу, особливо в умовах глобалізації та інтенсивного розвитку цифрових технологій. Поглиблене розуміння психологічних аспектів бізнес-процесів допоможе компаніям розробляти ефективні рішення, що враховують індивідуальні особливості споживачів і партнерів.

Мета дослідження виявлення шляхів застосування глибинного інтерв'ю в побудові успішного бізнесу.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати історію, сучасні підходи та психологічні аспекти застосування глибинних інтерв'ю.

2. Дослідити роль глибинних інтерв'ю у вивченні поведінкових аспектів бізнесу.

3. Здійснити аналіз попередніх досліджень у сфері застосування глибинних інтерв'ю для побудови бізнесу.

4. Розробити методологічний підхід до вивчення феномену глибинних інтерв'ю.

5. Провести характеристику вибірки та організувати дослідження.

6. Обґрунтувати методи дослідження, визначити етапи та структуру проведення роботи.

7. Провести глибинні інтерв'ю, надати опис і коментарі до первинних даних.

8. Виконати аналіз результатів і розробити практичні рекомендації.

9. Прогнозувати можливості впровадження результатів дослідження у бізнес-практику.

Об'єкт дослідження – значення глибинних інтерв'ю в побудові успішного бізнесу.

Предмет дослідження – основні методи побудови успішного бізнесу.

Методи дослідження:

1. Літературний огляд: дослідження наукових джерел та публікацій, що містять інформацію про метод глибинних інтерв'ю, його історичний розвиток та сучасне застосування, а також психологічні аспекти використання цього методу для вивчення поведінкових чинників у бізнесі. Особливу увагу приділено аналізу праць, присвячених впливу соціальних та екологічних факторів на поведінку споживачів, ефективності використання глибинних інтерв'ю в дослідженнях споживчих уподобань, а також рекомендаціям щодо підвищення рівня задоволеності клієнтів через розуміння їхніх мотивацій та потреб.

2. Аналіз понять та теоретичних підходів - «глибинні інтерв'ю», їхнього місця у психологічних та бізнесових дослідженнях, а також їхніх причин, механізмів і наслідків впливу на поведінкові аспекти.

3. Емпіричні: метод глибинних інтерв'ю для вивчення уподобань і поведінкових особливостей мешканців елітних житлових комплексів, анкета для оцінки рівня задоволеності житловими умовами, опитувальник для визначення ключових чинників вибору житла (безпека району, близькість до моря, ефективність домоуправління тощо), а також кількісний і якісний аналіз даних, отриманих у ході дослідження.

Вибірку склали мешканці елітних житлових комплексів Одеси, зокрема «Аркадія Палас», «Армійський», «Нова Аркадія», «Тірас», «Французький бульвар, 22» та «Марсель», загальна кількість респондентів становила 164 особи.

Аналіз досліджень та публікацій. Питанням вивчення якісних методів у бізнесі та психології приділяли увагу: особливостям використання глибинних інтерв'ю у бізнес-дослідженнях та їхньому впливу на розуміння поведінкових і

мотиваційних чинників (Ерікссон і Ковалайнен); значенню якісних методів, зокрема глибинних інтерв'ю, для аналізу індивідуального досвіду та їх практичному застосуванню у соціальних і психологічних дослідженнях (Голловей і Гальвін); ролі глибинних інтерв'ю у дослідженні клієнтського досвіду, зокрема визначення задоволеності споживачів і поведінкових бар'єрів (Кінг і Хоррокс); застосуванню методу глибинних інтерв'ю для прогнозування майбутніх потреб клієнтів і вивчення ринкових трендів (Хьюффідінг і Мартин).

Таким чином, роботи зазначених авторів створюють теоретичне підґрунтя для використання методу глибинних інтерв'ю у бізнес-середовищі, акцентуючи увагу на їхній ефективності для вивчення поведінкових та мотиваційних аспектів. **Практичне значення дослідження.**

Отримані результати можуть бути використані:

- у розробці рекомендацій для бізнесу щодо впровадження методу глибинних інтерв'ю в аналіз клієнтоорієнтованих стратегій;
- для підвищення рівня задоволеності клієнтів шляхом врахування їхніх мотивацій і потреб;
- у навчальному процесі для студентів психологічних і бізнесових спеціальностей;
- при підготовці маркетингових досліджень, спрямованих на аналіз поведінкових аспектів споживачів.

Апробація результатів роботи

Тіщенко І. В. Психологічні аспекти використання глибинних інтерв'ю у бізнес-дослідженнях та управлінні бізнес-процесами інноваційних підприємств // Економіка та суспільство. – № 68 (жовтень 2024).

Структура роботи.

Випускна робота складається зі вступу, двох розділів, загальних висновків, списку використаної літератури. Загальний об'єм роботи – 82 сторінки, об'єм основного тексту - 70 сторінок. Обсяг використаної літератури - 70 джерел. Робота проілюстрована 11 малюнками та 5 таблицями.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність теми роботи, визначено мету, завдання, об'єкт, предмет, наукову новизну і методи дослідження.

У першому розділі «Глибинні інтерв'ю як метод дослідження в бізнесі» розкрито поняття «глибинні інтерв'ю», описано історичний розвиток цього методу, його сучасне розуміння та психологічні аспекти застосування. Висвітлено роль глибинних інтерв'ю у вивченні поведінкових чинників, що впливають на бізнес-процеси, та проведено аналіз теоретичних підходів до їхнього використання.

У другому розділі «Методологія та результати дослідження глибинних інтерв'ю» описано організацію емпіричного дослідження, вибірку та використані методи збору даних. Представлено аналіз отриманих результатів, зокрема ключові чинники, що впливають на задоволеність житловими умовами серед мешканців елітних житлових комплексів Одеси.

Визначено роль безпеки, ефективності домоуправління, близькості до моря та низькоповерхової забудови у формуванні споживчих уподобань.

У третьому розділі «Практичне застосування результатів глибинних інтерв'ю у бізнесі» представлено кількісний і якісний аналіз зібраних даних. Проведено детальну інтерпретацію результатів дослідження та розроблено рекомендації щодо впровадження методики глибинних інтерв'ю у бізнес-практику. Особливу увагу приділено прогнозуванню ефективності впровадження таких інтерв'ю для вивчення клієнтських уподобань, створення маркетингових стратегій і підвищення ефективності управлінських рішень.

ВИСНОВКИ

Дослідження на тему «Роль глибинних інтерв'ю в побудові успішного бізнесу: психологічний підхід» дає змогу зробити наступні висновки.

1. Аналіз історії та сучасних підходів до застосування глибинних інтерв'ю показав, що цей метод є універсальним інструментом, який активно використовується для вивчення суб'єктивного досвіду, мотивацій, цінностей і поведінкових установок респондентів. Основою методу є феноменологічний підхід, який забезпечує заглиблення у внутрішній світ людини, дозволяючи виявляти приховані смисли та структури мислення, які важко дослідити іншими способами. Цей підхід передбачає відкритість до індивідуального досвіду кожного респондента, що дозволяє дослідникам отримувати унікальні дані, які мають високу аналітичну цінність.

У рамках роботи також було організовано та проведено дослідження з використанням глибинних інтерв'ю, що охопило репрезентативну вибірку мешканців елітних житлових комплексів Одеси. Особлива увага приділялася аналізу первинних даних, формулюванню висновків і розробці рекомендацій, спрямованих на підвищення задоволеності житловими умовами.

2. Проведений аналіз підтвердив, що глибинні інтерв'ю мають важливе значення у дослідженні поведінкових аспектів бізнесу. Цей метод дозволяє отримати унікальну інформацію про приховані мотиви, бар'єри у прийнятті рішень, очікування та переваги споживачів, які важко виявити за допомогою традиційних кількісних методів. Гнучкість глибинного інтерв'ю дає змогу адаптувати дослідження до особливостей кожного респондента, що забезпечує отримання глибоких та інформативних даних, які мають високу практичну цінність.

Теоретичний аналіз підтвердив, що глибинні інтерв'ю базуються на феноменологічному підході, дозволяючи дослідникам досліджувати суб'єктивний досвід, мотивації, цінності та очікування респондентів. Крім того, глибинні інтерв'ю мають значний потенціал для аналізу поведінкових аспектів у бізнесі, оскільки вони надають змогу виявляти приховані мотивації та бар'єри у прийнятті рішень. Аналіз наукових джерел також показав, що цей метод ефективно використовується для формування клієнтоорієнтованих стратегій, оптимізації бізнес-процесів і прогнозування ринкових трендів.

3. Дослідження попередніх напрацювань у сфері глибинних інтерв'ю дозволило інтегрувати кращі практики у розробку власної методології. Було визначено, що поєднання якісних і кількісних підходів, таких як тематичний і кореляційний аналізи, значно підвищує валідність отриманих результатів. Розроблена методологія включала системний підхід, що передбачав етапи планування дослідження, розробки інструментарію (гайду для глибинних інтерв'ю та анкет), проведення інтерв'ю, обробки та аналізу даних. У дослідженні взяли участь 164 респонденти, що забезпечило репрезентативність отриманих результатів. У процесі збору даних використовувалися напівструктуровані глибинні інтерв'ю, що охоплювали теми задоволеності житлом, важливості інфраструктури, безпеки, соціального середовища та естетичних аспектів території.

4. Вибірка дослідження, яка складалася з 164 респондентів, була репрезентативною і дозволила охопити різні соціально-демографічні групи мешканців елітних житлових комплексів Одеси. Це забезпечило різноманітність даних і дало змогу дослідити уподобання щодо житлових умов та інфраструктури. Аналіз отриманих даних показав, що ключовими факторами, які впливають на задоволеність мешканців житлових комплексів, є безпека, доступність інфраструктури, соціальне середовище, естетика території та ефективність домоуправління. Зокрема, кореляційний аналіз підтвердив, що безпека є найбільш вагомим предиктором задоволеності житловими умовами, тоді як доступність інфраструктури та естетика території доповнюють загальний позитивний досвід. Водночас, якісний аналіз виявив проблему соціальної ізоляції, яка є характерною для мешканців багатоповерхових будинків.

5. Результати глибинних інтерв'ю показали, що основними чинниками задоволеності житлом є безпека, доступність інфраструктури, естетика території, соціальне середовище та якісне домоуправління. Багато респондентів акцентували увагу на важливості спільних зон, які сприяють соціальній інтеграції. На основі результатів дослідження було розроблено низку рекомендацій. Зокрема, запропоновано розвивати зони для спільного користування, такі як дитячі майданчики, спортивні зони та громадські простори, що сприяють соціальній інтеграції. Крім того, наголошено на необхідності покращення систем домоуправління, включно з прозорістю комунальних послуг і використанням автоматизованих систем для управління будинками. Додатково запропоновано підвищити рівень безпеки шляхом впровадження сучасних систем відеонагляду та якісного освітлення територій.

6. Важливим напрямом покращення є підвищення естетики та екологічності житлових комплексів. Наприклад, облаштування зелених зон, доглянутих прибудинкових територій і зон для прогулянок позитивно впливає на емоційний стан мешканців і сприяє формуванню їхнього відчуття комфорту. У довгостроковій перспективі реалізація цих заходів здатна підвищити конкурентоспроможність девелоперських проектів і збільшити вартість житла на 10–15%.

7. Глибинні інтерв'ю активно застосовуються для розробки ринкових стратегій, орієнтованих на задоволення реальних потреб стейкхолдерів. В умовах стрімкої урбанізації глибинні інтерв'ю стають незамінним інструментом для розробки стратегій сталого розвитку. Зокрема, інформація про пріоритети мешканців дозволяє розробляти житлові комплекси, які максимально відповідають їхнім екологічним, соціальним та економічним очікуванням. Це включає інтеграцію сучасних технологій, таких як енергоефективні системи, розумне освітлення чи автоматизоване управління комунальними послугами.

Інтерв'ю охоплювали такі теми, як задоволеність житлом, безпека, доступність інфраструктури та соціальні взаємодії. Первинний аналіз показав, що безпека, естетика території та якість домоуправління є ключовими факторами задоволеності мешканців.

8. Результати аналізу підкреслюють важливість зон для спільного користування, інфраструктурної доступності та екологічності території.

На основі отриманих результатів сформовано рекомендації, які включають створення та розвиток зон для спільного користування, удосконалення інфраструктури та архітектурного середовища, а також впровадження «розумних» технологій і оптимізацію домоуправління. Ці заходи сприятимуть підвищенню якості життя мешканців, зміцненню соціальних зв'язків та формуванню комфортного міського середовища. У довгостроковій перспективі це дозволить девелоперам підвищити конкурентоспроможність своїх проєктів, а мешканцям — отримати житлові умови, які повністю відповідають їхнім потребам.

9. Впровадження розроблених рекомендацій у бізнес-практику має потенціал значного впливу на підвищення якості послуг у сфері житлового девелопменту, задоволеність клієнтів та рентабельність проєктів. Одним із ключових аспектів є створення зон для спільного користування, таких як дитячі майданчики, спортивні комплекси, зелені зони для відпочинку. Ці елементи сприяють формуванню комфортного та інтегрованого соціального середовища, що позитивно впливає на емоційний стан мешканців та підвищує їхню лояльність до забудовників.

Довгострокові прогнози свідчать, що реалізація рекомендацій сприятиме зростанню вартості нерухомості у таких житлових комплексах на 10–15% завдяки підвищенню їхньої якості, функціональності та естетичної привабливості. Крім того, конкурентоспроможність девелоперських проєктів зросте через відповідність сучасним стандартам комфорту та екологічності, що стане ключовим фактором для успішного розвитку бізнесу в умовах високої конкуренції на ринку нерухомості.

Отримані результати можуть бути адаптовані для різних сфер бізнесу, включаючи маркетинг, управління нерухомістю та девелопмент. Використання глибинних інтерв'ю сприяє прийняттю обґрунтованих бізнес-рішень, покращенню клієнтоорієнтованих підходів і створенню комфортного житлового середовища. У такий спосіб цей метод підтвердив свою ефективність у вирішенні стратегічних завдань сучасного бізнесу.

Таким чином, глибинні інтерв'ю є важливим інструментом для вивчення поведінкових аспектів, що дозволяє бізнесу приймати більш обґрунтовані рішення, підвищувати якість продуктів і послуг, а також адаптуватися до потреб сучасного ринку. Їх застосування сприяє виявленню неочевидних проблем, які можуть гальмувати розвиток бізнесу, і водночас відкриває нові можливості для впровадження інноваційних рішень. Завдяки глибинним інтерв'ю компанії можуть отримувати цінні інсайти про мотивації, очікування та емоційні реакції клієнтів, що є незамінним для формування клієнтоорієнтованих стратегій. Отримані результати підтверджують доцільність їх широкого застосування для досягнення стратегічних бізнес-цілей, зокрема у таких сферах, як девелопмент, маркетинг і управління взаємовідносинами з клієнтами. Крім того, використання глибинних інтерв'ю дозволяє компаніям не лише адаптуватися до сучасних викликів, але й проактивно впливати на формування ринкових трендів, забезпечуючи собі довгострокову конкурентну перевагу.

Таким чином, мета та завдання дослідження є досягнутими.

АНОТАЦІЯ

кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня магістра

Тіщенко Ірина Валеріївна

Роль глибинних інтерв'ю в побудові успішного бізнесу: психологічний підхід

м. Одеса, 2024 рік

Магістерська кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. У роботі розглядаються теоретичні аспекти застосування глибинних інтерв'ю, зокрема їх історичний розвиток, сучасне розуміння та психологічні аспекти використання у вивченні поведінкових чинників, які впливають на бізнес-процеси. Проаналізовано сучасні теоретико-методологічні та науково-практичні підходи до використання цього методу в бізнесі.

Емпірична частина роботи ґрунтується на результатах міждисциплінарного дослідження мешканців елітних житлових комплексів міста Одеси, у якому взяли участь 164 респонденти (57% жінок та 43% чоловіків). В ході дослідження встановлено, що безпека району є ключовим фактором вибору житла для 89% опитаних. Було виявлено, що низькоповерхова забудова позитивно корелює з рівнем задоволеності: мешканці таких будинків у 78% випадків відзначали високий рівень задоволення житловими умовами. Виокремлено значущі аспекти, які впливають на переваги респондентів, зокрема вид з вікна (важливий для 72% опитаних), кількість сусідів (61%), близькість до моря (68%) та ефективність домоуправління (64%). Отримані дані дозволили провести кількісний і якісний аналіз, що сприяло розробці практичних рекомендацій для бізнесу.

Практичне значення дослідження. Результати роботи можуть бути використані для підвищення ефективності управлінських рішень у бізнесі, зокрема у сфері маркетингових досліджень, розробки клієнтоорієнтованих стратегій і вивчення споживчих уподобань. Рекомендації можуть бути

корисними для керівників, маркетологів, HR-спеціалістів та психологів, які працюють із поведінковими аспектами у бізнесі.

Ключові слова: глибинні інтерв'ю, бізнес-процеси, поведінкові чинники, психологія бізнесу, управлінські рішення, споживчі уподобання..

ABSTRACT

The role of in-depth interviews in building a successful business: a psychological approach

Tishchenko Iryna

053 «Psychology», for the educational program «Practical psychology»

Odessa National Economic University. Odessa, 2024

The master's thesis consists of three sections. The study examines theoretical aspects of in-depth interviews, including their historical development, contemporary understanding, and psychological dimensions of their application in exploring behavioral factors affecting business processes. Modern theoretical, methodological, and practical approaches to the use of in-depth interviews in business research are analyzed.

The empirical part of the thesis is based on interdisciplinary research conducted among residents of elite residential complexes in Odessa, involving 164 respondents (57% women, 43% men). The findings revealed that safety is the primary factor in housing choice, with 89% of respondents identifying it as crucial. Low-rise buildings were positively correlated with higher satisfaction levels, with 78% of residents in such housing reporting high satisfaction. Significant factors influencing preferences included the view from the window (72%), the number of neighbors (61%), proximity to the sea (68%), and the efficiency of house management (64%). The collected data enabled both quantitative and qualitative analysis, resulting in practical recommendations for business applications.

Practical significance of the research. The results can be utilized to improve decision-making in business, particularly in marketing research, development of customer-oriented strategies, and understanding consumer preferences. The findings are valuable for managers, marketers, HR specialists, and psychologists dealing with behavioral aspects in business.

Key words: in-depth interviews, business processes, behavioral factors, business psychology, managerial decisions, consumer preferences.