



**Міністерство освіти і науки України  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
БУДІВНИЦТВА ТА АРХІТЕКТУРИ**

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ  
до виконання курсової роботи  
з дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»  
курсу «Ділове адміністрування»**

**Харків 2016**



**Міністерство освіти і науки України**  
**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**БУДІВНИЦТВА ТА АРХІТЕКТУРИ**

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**  
**для виконання курсової роботи**  
**з дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»**  
**курсу «Ділове адміністрування»**

Затверджено на засіданні  
кафедри менеджменту.  
Протокол №1 від 30.08.2016р.

**Харків 2016**

Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Управління якістю» курсу «Ділове адміністрування» для студентів спеціальностей 073 «Менеджиент» / Укладачі: Т.Є. Андрєєва, О.П. Бутенко, О.В. Садовниченко. – Х.: ХНУБА, 2016. – 28 с.

Рецензент А.В. Лозовий

Кафедра менеджменту

## **ВСТУП**

Виконання навчального плану за спеціальністю 073 «Менеджмент» передбачає підготовку та захист (презентацію) комплексної курсової роботи.

Комплексна курсова робота – це самостійна кваліфікаційна робота, що синтезує підсумок теоретичної та практичної підготовки в рамках певного курсу, є формою контролю набутих студентом у процесі навчання інтегрованих умінь, знань та навичок. Курсова робота є ефективним інструментом практичної орієнтації навчального процесу, що підтверджує вміння студентів застосовувати фундаментальні і прикладні модулі, узагальнювати результати проходження практики на підприємствах різних форм власності, у фінансових органах, податкових службах і банківській системі, в інституціональних органах управління.

Курсова робота виконується у 9 та 10-му семестрах, після проходження практики у 8-му семестрі та оцінюється як диференційований залік. Комплексна курсова робота розрахована на надання студентам навичок управління в самих різних сферах виробництва від державних структур до малого приватного підприємства. Вона дозволяє виявити здатність студента самостійно осмислити та дослідити певну проблемну ситуацію, що склалась на досліджуваному підприємстві, отже її написання дає можливість сформуванню у студента навички науково-дослідної діяльності, що є основою компетентнісного підходу до підготовки менеджерів. Дані вказівки мають стати корисними і під час виконання дипломних робіт.

## **РОЗДІЛ 1**

### **ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ**

#### **1.1 Мета й зміст процесу підготовки курсової роботи**

Метою курсової роботи є розширення й розвиток теоретичних знань і практичних навичок студентів, отриманих у процесі вивчення дисципліни «Управління якістю» з курсу «Ділове адміністрування» під час розв'язання актуальних практичних завдань.

Курсова робота дозволяє оцінити компетенції студента, тобто знання, вміння та навички, що характеризують здатність студента виконувати, розуміти, відобразити та пізнавати те, що передбачає робоча програма з курсу.

Предметом захисту курсової роботи дисципліни «Управління якістю» з курсу «Ділове адміністрування» є вирішення актуальної науково-практичної проблеми. Наукова спрямованість полягає у використанні загальнонаукових методів і підходів, а також накопиченого досвіду попередніх досліджень під час економічного та управлінського аналізу, розробки практичного вирішення проблемної ситуації, що виникає в реальному економічному об'єкті.

Практична спрямованість орієнтує студента на виділення практичної проблеми, у вирішенні якої потребує або проявляє зацікавленість конкретний реальний господарський суб'єкт. Практична складова робить проведене дослідження необхідним і дозволяє оцінити економічну ефективність його результатів.

Курсова робота повинна відображати сукупність теоретичних і практичних знань й умінь, отриманих студентом у ході вивчення курсу «Менеджмент

організацій». Для обґрунтування, висновків і конкретних пропозицій за предметом дослідження в курсовій роботі необхідно використовувати сучасні підходи й накопичений досвід досліджень за даною проблематикою.

Теоретичний і практичний матеріал курсової роботи необхідно викладати чітко, переконливо й послідовно, щоб досліджені реальні проблеми в конкретній предметній галузі одержали логічне завершення у вигляді висновків і рекомендацій студента.

Курсову роботу студент виконує самостійно. Студент самостійно обирає тему курсової роботи у відповідності до специфіки виду діяльності підприємства та проблеми, що вирішується. Відповідно до вимог складається план, який затверджується науковим керівником. Після затвердження плану студент працює над розкриттям теми відповідно до основних етапів підготовки курсової роботи.

## **1.2 Основні етапи підготовки курсової роботи**

Процес підготовки курсової роботи складається з декількох взаємозалежних етапів (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Етапи підготовки курсової роботи

№ з/п	Етапи	Термін виконання
1	Вибір теми курсової роботи	до 10.02
2	Підготовка курсової роботи:	до 25.05
3	Складання та затвердження плану	до 14.02
4	Формулювання об'єкта, предмета, мети та завдань курсової роботи	до 20.02
5	Представлення 1-го розділу	до 10.03
6	Представлення 2-го розділу	до 30.03
7	Представлення 3-го розділу	до 15.04
8	Оформлення курсової роботи	до 05.05
9	Виправлення зауважень керівника	до 10.05
10	Підготовка чистового варіанта Захист (презентація) роботи	до 20.05 з 25.05

Треба зауважити, що дотримання термінів виконання дозволяє студентові вчасно підготуватися до захисту курсової роботи, однак у певних випадках зі згоди наукового керівника етапи та терміни можуть бути скореговані.

## **РОЗДІЛ 2 ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО КУРСОВИХ РОБІТ**

У роботі необхідно стисло, логічно й аргументовано представляти зміст і результати досліджень, уникати загальних слів, бездоказових затверджень, тавтології.

Під час написання курсової роботи студент повинен обов'язково посилатися на авторів і джерела, з яких запозичив матеріали або окремі результати. Курсову роботу подають у вигляді спеціально підготовленого рукопису. Стиль курсової роботи – науковий (вживання літературних фразеологічних оборотів та метафор забороняється).

## **2.1 Структура курсової роботи**

Курсова робота повинна містити:

- титульний аркуш (додаток А);
- бланк оцінювання (додаток Б)
- зміст (додаток В);
- вступ;
- основну частину;
- висновок;
- список використаних інформаційних джерел;
- додатки (за наявності).

## **2.2 Вимоги до змісту курсової роботи**

### **2.2.1 Титульний аркуш**

Титульний аркуш курсової роботи (додаток А) містить:

- 1) найменування вищого навчального закладу й факультету, де виконана робота;
- 2) прізвище, ім'я, по батькові студента;
- 3) назву курсової роботи;
- 4) шифр і найменування спеціальності;
- 5) науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові викладача курсу;
- б) місто й рік.

### **2.2.2 Зміст**

Зміст представляється на початку курсової роботи. Він містить найменування й номери початкових сторінок всіх розділів, підрозділів і пунктів (якщо вони мають заголовки) (додаток Б).

### **2.2.3 Вступ**

Вступ містить загальну характеристику курсової роботи в рекомендованій нижче послідовності.

**Актуальність теми** Шляхом критичного аналізу й порівняння з відомими рішеннями науково-практичного завдання обґрунтовуються актуальність і доцільність роботи для розвитку підприємства, що досліджується. Висвітлення актуальності не повинно бути багатослівним. Досить декількома реченнями висловити головне – сутність науково-практичного завдання.

**Мета й завдання дослідження** Студент формулює мету роботи й завдання, які необхідно вирішити для досягнення поставленої мети. Не слід формулювати мету як «Дослідження...», «Вивчення...», тому що ці слова вказують на засоби досягнення мети, а не на саму мету.

Метою курсової роботи в загальному випадку є розробка інструментарію вирішення виділеної проблемної ситуації відповідного підприємства. Наприклад: «розробка системи збалансованих показників на підприємстві»; «синтез життєздатної системи управління підприємством».

Мета курсової роботи розкривається в завданнях, які на теоретичному (методологічному, концептуальному), аналітико-прикладному (модельному,

інструментальному) і практичному рівні розкривають її зміст. Завдання курсової роботи можна підрозділити на:

- аналітичні (проведення аналізу проблеми, відомих шляхів її вирішення, специфіки об'єкта й предмета дослідження та ін.);

- методологічні (синтез теоретичного, науково-обґрунтованого підходу до вирішення проблемної ситуації, вираженого у вигляді авторського методу, методики, алгоритму, підходу, або обґрунтування вибору запозиченої методології);

- прикладні (розробка моделей і модельних комплексів, методів аналізу й прийняття рішень, інструментів, методичних і практичних підходів до синтезу систем управління й управлінських рішень);

- організаційні (аналіз специфіки реального об'єкта й синтез науково-обґрунтованих рекомендацій щодо його модифікації з метою вирішення проблемної ситуації, наприклад, розробка організаційних схем процесів, організаційних структур управління, блок-схем інформаційного забезпечення та ін.);

- практичні (здійснення практичних розрахунків й емпіричних досліджень, опис впровадження результатів та ін.);

- аналіз ефективності впровадження (можливого впровадження) результатів дослідження (аналіз корисності результатів курсової роботи, огляд шляхів й алгоритмів застосування основних положень роботи, розрахунок й оцінка теоретичного й (або) практичного ефекту від впровадження).

Зміст мети та перелік завдань повинні відповідати назві роботи.

**Об'єкт дослідження** Об'єктом дослідження є процес або явище, що породжує або в якому спостерігається проблемна ситуація, обрана для вивчення.

**Предмет дослідження** Предмет дослідження міститься у межах об'єкта, тобто представляє його структурну або функціональну складову.

Об'єкт і предмет дослідження як категорії наукового процесу співвідносяться між собою як загальне й частка. В об'єкті виділяється його частина, що є предметом дослідження. Саме на нього спрямована основна увага студента, оскільки предмет дослідження визначає тему роботи.

У результаті підготовки курсової роботи передбачається, що студент розробить на теоретичному (концептуальному), аналітико-прикладному (модельному) і практичному рівні методологію впливу на предмет дослідження або впливу предмета дослідження на об'єкт, кінцевою метою якого є:

- або зниження чутливості об'єкта дослідження до певної проблемної ситуації;

- або ослаблення впливу проблемної ситуації на об'єкт дослідження;

- або повне вирішення проблемної ситуації.

**Методологія дослідження** Наводиться перелік використаних для досягнення поставленої в роботі мети дослідницьких методів і прийомів. Їхній перелік необхідно здійснювати без відриву від змісту роботи, коротко й змістовно визначаючи, що саме досліджувалося тим або іншим методом і які з результатів дослідження при цьому були отримані. Це дає можливість переконатися в логічності й прийнятності обраних методів. Обсяг вступу не повинен перевищувати 2-х сторінок.



#### **2.2.4 Основна частина**

Основна частина курсової роботи складається з трьох розділів. Кожен розділ починають із нової сторінки.

**Перший розділ** курсової роботи повинен мати теоретичний характер та містити 1-2 пункти. У розділі подають теоретичне обґрунтування проблемної ситуації, що досліджується, розглядають її суть, значення, методичні підходи тощо. Теоретичне обґрунтування базується на огляді інформаційних джерел: науково-практичних, навчальних видань, монографій, наукових статей, матеріалів конференцій, інтернет-видань, а також пов'язаних з темою курсової роботи чинних законодавчих та нормативних актів. Загальний обсяг огляду інформаційних джерел не повинен перевищувати 30% загального обсягу роботи. Обов'язковим є посилання на джерела, що використовуються, якщо вони не є авторським доробком студента. Для кращої візуалізації текст бажано ілюструвати рисунками (схемами, графіками, діаграмами) та таблицями.

У наступних розділах із вичерпною повнотою приводять результати власних досліджень автора.

**Другий розділ** курсової роботи повинен мати аналітико-дослідницький характер та містити у собі:

– загальну економічну характеристику організації, на матеріалах якої виконується курсова робота (встановлюється місія підприємства, висвітлюється вид діяльності, динаміка та аналіз основних економічних показників, чинники, що обумовлюють виявлений стан, розкриваються особливості та тенденції розвитку);

– аналіз процесу управління якістю в організації, на матеріалах якої виконується курсова робота (висвітлюється зміст та реалізація основних управлінських функцій);

– аналіз предметної галузі (створюється база для виявлення невикористаних резервів удосконалення предмета дослідження):

Джерелом інформації є матеріали, отримані в процесі проходження практики (показники господарсько-економічної діяльності, статистична, управлінська звітність, первинні інформаційні матеріали стосовно окремих бізнес-операцій та процесів, результати спостережень, опитувань, обстежень та інших методів збирання первинної інформації).

Загальний обсяг аналітико-дослідницького розділу повинен становити 30 – 35% загального обсягу курсової роботи.

**Третій розділ** курсової роботи є проектно-рекомендаційним та містить у собі розробку прогнозів, планів, конкретних рекомендацій, пропозицій щодо удосконалення предмета дослідження та їх економічне обґрунтування. Він завершує дослідження й містить опис впровадження результатів роботи або умови впровадження. У даній частині доцільно проводити аналіз корисності й ступеня можливості реалізації результатів роботи, проводити огляд шляхів застосування основних положень роботи, а також розраховувати й оцінювати теоретичний й (або) практичний економічний ефект від упровадження результатів студента, викладених у курсовій роботі. Обсяг проектно-рекомендаційного розділу повинен становити 30 – 35% загального обсягу курсової роботи.

### **2.2.5 Висновки**

У висновках до курсової роботи наводяться найбільш важливі результати, отримані в роботі, які повинні містити результати проведеного дослідження. Далі формулюють висновки й рекомендації щодо практичного використання отриманих результатів.

На початку висновку доцільно коротко оцінити стан питання. Далі розкриваються результати рішення поставленого в курсовій роботі завдання, їхній практичний аналіз, порівняння з відомими рішеннями. У висновку необхідно підкреслити одержання якісних і кількісних показників, отриманих результатів, обґрунтувати їх вірогідність, викласти рекомендації щодо їхнього використання. Обсяг висновку – 1–2 сторінки.

### **2.2.6 Список використаних джерел**

Список використаних джерел можна розміщати одним із наступних способів:

- у порядку згадування посилань у тексті;
- за абеткою прізвищ перших авторів або заголовків у хронологічному порядку.

До списку використаних джерел рекомендується включати 25 – 30 найменувань.

### **2.2.7 Додатки**

У додатки доцільно включати допоміжний матеріал, необхідний для повноти сприйняття роботи:

- громіздкі проміжні математичні викладення, формули й розрахунки;
- таблиці допоміжних цифрових даних, що займають більше однієї сторінки;
- ілюстрації допоміжного характеру;
- інформаційні матеріали, що становлять базу аналітичних досліджень згідно з обраною темою.

## **РОЗДІЛ 3 ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ**

### **3.1 Загальні вимоги**

Курсову роботу друкують за допомогою комп'ютера на одній стороні аркуша білого паперу формату А4 (210x297 мм) через півтора міжрядкових інтервали. Рекомендується використовувати кегель (шрифт) Times New Roman розміром 14 пт.

*Загальний обсяг курсової роботи* складає 40 сторінок (у зазначений обсяг не включають додатки). Обсяг може відхилитись в межах до 10%.

Текст роботи рекомендується друкувати, залишаючи поля таких розмірів: ліве – 30 мм, праве – 15 мм, верхнє – 20 мм, нижнє – 20 мм.

Щільність тексту роботи повинна бути однаковою. Допускається наявність не більше двох виправлень на одній сторінці. Текст основної частини роботи розділяють на розділи, підрозділи і пункти.

Заголовки структурних частин роботи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВОК», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТОК» друкують великими буквами симетрично до тексту. Заголовки підрозділів друкують маленькими буквами (крім першої великої) з абзацним відступом («новий рядок»). Крапку наприкінці заголовка не ставлять. Заголовки пунктів друкують маленькими буквами (крім першої великої) з абзацним відступом із розміщенням у відповідності до тексту. Наприкінці заголовка, надрукованого у відповідності до тексту, ставиться крапка. Відстань між заголовком (за винятком заголовка пункту) і текстом повинна дорівнювати 2 інтервалам (24 пт). Кожен розділ курсової роботи необхідно починати з нової сторінки. У загальний обсяг роботи не входять додатки, таблиці й рисунки, які повністю займають площу сторінки. Однак, всі сторінки зазначених елементів роботи підлягають нумерації на загальних підставах.

### **3.2 Нумерація**

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, пунктів, рисунків, таблиць, формул проводять арабськими цифрами без знака № та §. Першою сторінкою роботи є титульний аркуш, який включається у загальну нумерацію сторінок роботи. На титульному аркуші номер сторінки не ставиться, на наступних сторінках номер проставляють у правому верхньому куті сторінки без крапки наприкінці.

Такі структурні частини роботи як зміст, вступ, висновок, список використаних джерел не мають порядкового номера. Всі аркуші, на яких розміщені згадані структурні частини роботи, нумерують у звичайному порядку. Не нумерують лише їхні заголовки, тобто не можна друкувати: «1. ВСТУП» або «РОЗДІЛ 6. ВИСНОВОК». Номер розділу ставлять після слова Зручніше їх не використовувати. «РОЗДІЛ», тобто «РОЗДІЛ 1, РОЗДІЛ 2 і т.д.», після номера крапку не ставлять, далі з наступного рядка друкують заголовок розділу.

Підрозділи нумерують у рамках кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу й порядкового номера підрозділу, між якими ставлять крапку. Наприкінці номера підрозділу повинна стояти крапка. Наприклад: «2.3.» (третій підрозділ другого розділу). Далі в тім же рядку йде заголовок підрозділу. У рамках кожного підрозділу пункти не нумеруються й не виділяються курсивом або жирним.

Ілюстрації (схеми, графіки) і таблиці необхідно наводити в роботі безпосередньо після тексту, де вони згадані вперше, або на наступній сторінці. Ілюстрації й таблиці, які розміщені на окремих сторінках роботи, включають у загальну нумерацію сторінок.

Всі види ілюстрацій позначають словом «Рис.» і нумерують послідовно в рамках розділу, за винятком ілюстрацій, представлених у додатках. Номер ілюстрації повинен складатися з номера розділу й порядкового номера ілюстрації, між якими ставиться крапка. Наприклад: «Рис. 3.1» (перший рисунок третього розділу). Якщо в роботі представлена одна ілюстрація, то її нумерують за загальними правилами.

Таблиці нумерують послідовно (за винятком таблиць, представлених у додатках) у рамках розділу. У правому верхньому куті над відповідним

заголовком таблиці розміщують напис «Таблиця» із вказівкою її номера. Номер таблиці повинен складатися з номера розділу й порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка. Наприклад: «Таблиця 1.2» (друга таблиця першого розділу). Якщо в роботі одна таблиця, її нумерують за загальними правилами. Формули (якщо їх більше однієї) нумерують у рамках розділу. Номер формули складається з номера розділу й порядкового номера формули в розділі, між якими ставлять крапку. Номери формул пишуть біля правого краю аркуша на рівні відповідної формули в круглих дужках. Наприклад: (3.1) (перша формула третього розділу).

Формула для визначення економії від скорочення строків будівництва має вигляд:

$$E = \sum_{i=1}^k E_i K_i (t_i - t_i'), \quad (3.1)$$

де  $E_i$  – нормативний коефіцієнт економічної ефективності;  $t_i$  та  $t_i'$  – строки будівництва;  $K_i$  – питомі капітальні вкладення для підприємств з найменшим строком будівництва.

### 3.3 Ілюстрації

Кожна ілюстрація повинна відповідати тексту, а текст – ілюстрації. Під час оформлення ілюстрацій рекомендується використовувати кегель (шрифт) Times New Roman розміром 12 пт через один міжрядковий інтервал.

Назви ілюстрацій розміщують після їхніх номерів. За необхідності ілюстрації доповнюють пояснювальними даними. Підпис під ілюстрацією звичайно має чотири основних елементи:

- найменування графічного сюжету, що позначається скороченим словом «Рис.»;
- порядковий номер ілюстрації, що вказується без знака номера арабськими цифрами;
- тематичний заголовок ілюстрації, що містить текст і по можливості коротку характеристику зображеного.

Наприклад:



Рис. 3.1. Цикл Демієга

Основними видами ілюстративного матеріалу в курсових роботах є: схема, діаграма й графік.

Не слід оформляти посилання на ілюстрації як самостійні фрази, у яких лише повторюється те, що наведено в підписі. У тому місці, де викладається тема, пов'язана з ілюстрацією, і де читачеві необхідно вказати на неї, розміщують посилання у вигляді вираження в круглих дужках: (рис. 3.1) або оборот типу: «...як це видно з рис. 3.1» або «...як це показано на рис. 3.1».

Якість ілюстрацій повинна відповідати якості текстового матеріалу курсової роботи, не допускати неоднорідності в рамках роботи. Ілюстрації зручніше робити як об'єкт.

### 3.4 Таблиці

Цифровий матеріал, як правило, повинен оформлятися у вигляді таблиць. Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над таблицею й друкують симетрично до тексту. Назву й слово «Таблиця» починають із великої літери. Назву наводять жирним шрифтом. Цифровий матеріал, як правило, повинен оформлятися у вигляді таблиць. Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над таблицею й друкують симетрично до тексту. Назву й слово «Таблиця» починають із великої літери. Назву наводять жирним шрифтом. При оформленні таблиць рекомендується використовувати кегель (шрифт) Times New Roman розміром 12 пт через один міжрядковий інтервал.

Заголовок кожної графи в головці таблиці повинен бути по можливості стислим. Варто уникати повторів тематичного заголовка в заголовках граф, одиниці виміру необхідно відзначати в тематичному заголовку, варто виносити до узагальнюючих заголовків слова, які повторюються. Боковик, як і головка, вимагає лаконічності. Повторювані слова тут також виносять в об'єднуючі рубрики; загальні для всіх заголовків боковика слова розміщують у заголовку над ним. В осередках змісту повторювані елементи, які мають відношення до всієї таблиці, виносять у тематичний заголовок або в заголовок графи; однорідні числові дані розміщують так, щоб їхні класи збігалися; неоднорідні – посередині графи.

Заголовки граф повинні починатися з великих літер, підзаголовки – з маленьких, якщо вони становлять одне речення із заголовком, і з великих, якщо вони є самостійними. Таблицю розміщують після першого згадування про неї в тексті, таким чином, щоб її можна було читати без повороту переплетеного блоку роботи або з поворотом по годинній стрілці. Таблицю з великою кількістю рядків можна переносити на інший аркуш. У разі перенесення таблиці на інший аркуш над подальшими частинами пишуть: «Продовження табл. 3.1» або «Закінчення табл. 3.1». Таблиця потребує додаткового рядка між головкою та боковиком, у якому нумеруються графи. З цього рядка починається продовження або закінчення розірваної таблиці. Якщо цифрові або інші дані в якому-небудь рядку таблиці не подають, то в ньому ставлять прочерк. Наприклад перша таблиця другого розділу:

**Таблиця 2.1 – Динаміка виробництва та реалізації продукції (в зіставних цінах)**

Роки	Обсяг виробництва, тис. грн.	Темп росту, %		Обсяг реалізації, тис. грн.	Темп росту, %	
		базисний	ланцюговий		базисний	ланцюговий
201_	186160,7	1	1	206307,0	1	1
201_	273601,2	1,47	1,47	269650,9	1,31	1,31
201_	302524,0	1,62	1,11	279990,4	1,36	1,04

### 3.5 Формули

У процесі використання формул необхідно дотримуватися певних техніко-орфографічних правил. Формули слід розміщувати у тексті на окремому рядку, залишаючи вище та нижче один вільний рядок. Невеликі й нескладні формули, які не мають самостійного значення, вписують усередині рядків тексту. Пояснення символів і числових коефіцієнтів необхідно наводити безпосередньо під формулою в тій послідовності, у якій вони представлені у формулі. Значення кожного символу й числового коефіцієнта необхідно подавати з нового рядка. Перший рядок пояснення починають зі слова «де» без двокрапки та без абзацного відступу. Наприклад:

$$C_n = [C_m(C_{з/п}) * P] / 100\% , \quad (3.2)$$

де  $C_n$  – собівартість нового виробу, грн;  $C_m(C_{з/п})$  – матеріальні витрати (заробітна плата) на одиницю нового виробу, грн;  $P$  – питома вага даного виду витрат.

Якщо рівняння не вміщається в один рядок, його варто перенести після знака рівності (=) або після знаків плюс (+), мінус (–), множення (x) і ділення (:). Формули у символах або в словах рекомендується вставляти як об'єкт Microsoft.

### 3.6 Загальні правила цитування й посилання на використані джерела

У процесі підготовки курсової роботи студент повинен давати посилання на джерела, матеріали або окремі результати, наведені в роботі, на ідеях і висновках яких ґрунтуються проблемні ситуації, завдання, питання, вивченню яких присвячена робота. Посилання в тексті роботи на джерела варто відзначати порядковим номером за переліком посилань, виділених двома квадратними дужками. Наприклад: «... у роботах [1 – 7]...».

Для підтвердження власних аргументів посиланням на авторитетне джерело або для критичного аналізу іншого друкованого видавництва варто наводити цитати. Науковий етикет вимагає точно відтворювати цитований текст, тому що скорочення наведеного витягу може спотворити зміст, закладений автором. Загальні вимоги до цитування:

– текст цитати починається й закінчується лапками й наводиться в тій граматичній формі, у якій він представлений у джерелі, зі збереженням особливостей авторського написання;

– цитування повинне бути повним, без довільного скорочення авторського тексту й без перекирвань думок автора. Пропуск слів, пропозицій, абзаців під час цитування допускається без перекирвання авторського тексту й позначається трьома крапками. Воно ставиться в будь-якому місці цитати (на початку, усередині, наприкінці). Наприклад: 1) представляє інтерес визначення, дане бізнесу П. Друкером, яке наведено в роботі [34, с. 14]: „...процес, який трансформує зовнішні ресурси в зовнішні результати – економічні цінності”; 2) представляє інтерес визначення, дане бізнесу П. Друкером: „... процес, який трансформує зовнішні ресурси в зовнішні результати – економічні цінності” [34, с. 14]. Кожна цитата обов'язково супроводжується посиланням на джерело;

при непрямому цитуванні (переказі, викладі думок інших авторів своїми словами), що дає значну економію тексту, варто бути гранично точним у викладі думок автора, коректним щодо оцінювання його результатів і давати відповідні посилання на джерело.

Рекомендується в основному тексті або в заключних абзацах розділів давати посилання на особисті наукові праці студента (якщо такі є за темою курсової роботи).

Посилання на ілюстрації роботи вказують порядковим номером ілюстрації. Наприклад: «рис. 1.2». Посилання на формули роботи вказують порядковим номером формули в дужках. Наприклад: «... у формулі (2.1)».

На всі таблиці роботи повинні бути посилання в тексті, при цьому слово «таблиця» у тексті пишуть скорочено. Наприклад: «... в табл. 1.2». У повторних посиланнях на таблиці й ілюстрації необхідно вказувати скорочено слово «дивися». Наприклад: «див. табл. 1.3».

### **3.7 Оформлення списку використаних джерел**

Список використаних джерел - елемент бібліографічного апарату, що містить бібліографічні описи використаних джерел і розміщується після висновків.

Бібліографічний опис джерел виконують у відповідності до діючих стандартів з бібліотечної й видавничої справи. Стандарти оформлення бібліографічного опису джерел наведено в додатку Г.

### **3.8 Оформлення додатків**

Додатки оформлюють як продовження роботи на наступних її сторінках, розміщаючи їх у порядку появи посилань у тексті роботи. Якщо додатки оформляють на наступних сторінках роботи, кожен такий додаток повинен починатися з нової сторінки. Додаток повинен мати заголовок, надрукований вгорі малими літерами з першої прописною заголовною симетрично щодо тексту сторінки. Посередині рядка над заголовком малими літерами, починаючи з першої прописної друкується слово «Додаток» і велика буква, що позначає додаток.

Якщо курсова робота підготовлена російською мовою, то додаток слід позначати послідовно великими буквами російської абетки, за винятком букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. Якщо курсова робота підготовлена українською мовою, то додаток слід позначати послідовно великими буквами української абетки, за винятком букв Г, Є, З, І, Ї, Й, О, Ч, Ь. Наприклад: Додаток А, Додаток Б. Один додаток позначається як Додаток А. Текст кожного додатка за необхідності може бути розділений на розділи й підрозділи, які нумерують у рамках кожного додатка. У цьому випадку перед кожним номером ставлять позначення додатка (букву) і крапку. Наприклад: А. 2 – другий розділ додатка А; В. 3.1 – підрозділ 3.1 додатка В.

Ілюстрації, таблиці й формули, розміщені в додатках, нумерують у рамках кожного додатка. Наприклад: рис. Д. 1.2 – другий рисунок першого розділу додатка Д; формула (А. 1) – перша формула додатка А.

## **РОЗДІЛ 4. ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ**

- 1 Функції управління якістю.
- 2 Система планування якості в організації.
- 3 Планування діяльності підприємства з якості.
- 4 Організаційна структура управління якістю.
- 5 Управління удосконаленням організації системи якості.
- 6 Управління якістю в організації та шляхи її розвитку.
- 7 Побудова системи стимулювання за якість робітників підприємства.
- 8 Упровадження системи якості кадрового потенціалу підприємства.
- 9 Фактори які впливають на якість продукції.
- 10 Система контролю якості в організації..
- 11 Управління комунікативною політикою підприємства.
- 12 Інформаційне забезпечення системи управління якістю
- 13 Структура та методи управління якістю.
- 14 Соціально-психологічні складові управління якістю.
- 15 Стиль керівництва та його вплив на характер управління якістю.
- 16 Відповідальність вищого керівництва в системі управління якістю..
- 17 Вплив кадрового менеджменту підприємства на якість.
- 18 Система партисипативного управління та шляхи її реалізації на підприємствах.
- 19 Створення механізму розвитку організації з урахуванням якості
- 20 Методи прогнозування, планування і оцінювання якості праці.
- 21 Розробка стратегії діяльності підприємства за рахунок якості.
- 22 Стратегія удосконалення діяльності підприємства за рахунок якості.
- 23 Система управління персоналом націлена на якість.
- 24 Методи підвищення ефективності роботи персоналу з якості.
- 25 Стимулювання і мотивація персоналу в системі якості.
- 26 Активізація групової діяльності персоналу в системі якості.
- 27 Організація заходів з підвищення ефективності якості.
- 28 Розробка та удосконалення політики якості на підприємстві.
- 29 Внутрішній аудит системи якості.
- 30 Зовнішній аудит системи якості.

## **РОЗДІЛ 5. ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ**

Завершену курсову роботу студент подає викладачу для перевірки. Якщо курсова робота, з погляду викладача, готова до захисту, ним дається відповідна рекомендація та заповнюється бланк оцінювання.

Завершена курсова робота, підписана автором та викладачем реєструється на кафедрі менеджменту та подається на захист. Захист курсової роботи передбачає доповідь студента, яка структурно коротко будується у послідовності від актуальності теми дослідження до висновків і пропозицій, а також відповідь на питання в межах теми. Для візуалізації результатів проведеного дослідження студент готує презентацію в PowerPoint.

Оцінювання курсової роботи здійснюється відповідно до критеріїв, що знайшли відображення у додатках Б та Д. Студенти, які не захистили курсову роботу, не мають права складати екзамен з курсу «Ділове адміністрування».



**Додаток А**

**Міністерство освіти і науки  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
БУДІВНИЦТВА ТА АРХІТЕКТУРИ**

Кафедра менеджменту

**КУРСОВА РОБОТА**

з дисципліни «Управління якістю»  
курсу «Ділове адміністрування»

на тему:

«Управління якістю в організації та шляхи її розвитку»

Керівник \_\_\_\_\_

Студент \_\_\_\_\_

Група \_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_

Допущений до захисту «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_

**Харків 2016**

## Додаток Б

Зразок оформлення бланка оцінювання курсової роботи

### КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

на тему: \_\_\_\_\_

студента(ки) \_\_\_\_\_

Критерії	макс. бал	факт. бал
<i>Оформлення роботи відповідно до вимог стандарту</i>	7	
<i>Відповідність плану (змісту) роботи її темі</i>	4	
<i>Логічно-структурна побудова роботи</i>	5	
<i>Рівень теоретичного дослідження і ступінь застосування сучасних методів</i>	10	
<i>Глибина практичного дослідження проблеми в межах конкретної організації</i>	10	
<i>Дослідження управлінського процесу</i>	15	
<i>Використання методів економічного та управлінського аналізу</i>	15	
<i>Рівень реальності розробок і пропозицій:</i>	34	
– рівень обґрунтування рекомендацій	20	
– обґрунтування економічного або соціального ефекту від дослідження	10	
– наявність публікацій з теми роботи	4	
<b>РАЗОМ</b>	<b>100</b>	

## Додаток В

Зразок змісту курсової роботи на тему «Управління якістю в організації та шляхи її розвитку»

ЗМІСТ .....	3
ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ШЛЯХИ ЇЇ РОЗВИТКУ .....	4
1.1. Загальна характеристика стратегічного потенціалу підприємства .....	4
1.2. Структура та існуючі методики оцінки стратегічного потенціалу підприємства .....	9
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАТ «ХАРКІВБУД» .....	14
2.1. Загальноекономічний аналіз діяльності підприємства .....	14
2.2. Аналіз процесу управління на підприємстві ПРАТ «ХАРКІВБУД» .....	19
2.3. Аналіз стратегічного потенціалу ПРАТ «ХАРКІВБУД» .....	24
РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПОЛІПШЕННЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРАТ «ХАРКІВБУД» .....	29
3.1. Розробка методики оцінки стратегічного потенціалу підприємства ПРАТ «ХАРКІВБУД» .....	29
3.2. Економічне обґрунтування запропонованих заходів щодо підвищення потенціалу підприємства ПРАТ «ХАРКІВБУД» .....	34
ВИСНОВКИ .....	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	40
ДОДАТКИ .....	

## Додаток Г

Бібліографічний опис літературних (інформаційних) джерел складається за стандартом "Бібліографічний запис. Бібліографічний опис" (ДСТУ 7.1:2006).

### ОСНОВНІ ВИМОГИ

1 Після прізвища ставиться пробіл, а також пробіл між складовими ініціалів : Мельник В. М.

2 Усі елементи в опису пишуться маленькими літерами, крім перших літер кожної області та заголовків у всіх описах.

3 Після заголовку вид матеріалу пишуть у квадратних дужках без пропусків і без скорочення: [Текст], або [Text], [Електронний ресурс].

4 У квадратних дужках пишуть усе, що запозичено з інших джерел або за даними аналізу матеріалу.

5 Прізвище першого автора під час опису одного автора повторюють в області відповідальності (за похилою рисою), а під час опису двох і трьох авторів прізвище першого автора пишуть перед заголовком та після похилої риси пишуть усіх авторів.

6 При наявності більше трьох авторів в області відповідальності (за косою рисою) пишуть лише першого автора (за бажанням можна писати всіх авторів) та ін.: [та ін.].

7 У дисертації та авторефераті в області відповідальності пишуть повністю прізвище, ім'я та по-батькові.

8 У патентних документах в області відповідальності на відміну від інших документів пишуть спочатку прізвище, а потім ініціали.

9 Знаки ; та : розділяють пробілами з обох боків.

10 Реєстраційний номер книги (ISBN) пишуть, якщо він є.

11 Відсутні пробіли в нумерації сторінок : 8–10.

12 У кінці опису ставиться крапка.

### ПРИКЛАДИ:

#### Монографії:

1 Фещенко Ю. І. Менеджмент у фтизіатрії [Текст] / Ю. І. Фещенко, В. М. Мельник, А. В. Лірник. – К. : Здоров'я, 2007. – 680 с. – ISBN 978\_966\_463\_001\_3.

2 Пархоменко, В. Д. Інформаційна аналітика у сфері науково\_технічної діяльності [Текст] / В. Д. Пархоменко, О. В. Пархоменко. – К. : УкрІНТЕІ, 2006. – 224 с.

3 Актуальні питання методології та практики науково\_технічної політики [Текст] / під. ред. Б. А. Малицького. – К. : [б. в.], 2001. – 291 с.

#### Аналітичний опис:

##### Один автор:

1 Блум Гарольд. Західний канон: книги на тлі епох : пер. з англ. / Гарольд Блум; [заг. ред. Ростислава Семківа]. – К. : Факт, 2007. – 720 с. – (“Висока полиця”). – ISBN 978-966-359-205-3. – ISBN 966-359-091-0 (серія).

2 Вовк Володимир Михайлович. Математичні методи дослідження операцій в економіко-виробничих системах : монографія / В. М. Вовк. – Львів : ВЦ ЛНУ ім. І. Франка, 2007. – 584 с. – ISBN 979966-613-532-5.

### ***Два автори:***

1 Попова Ирина Николаевна. Грамматика французского языка. Практический курс Le Francais : учеб. для студ. вузов / И. Н. Попова, Ж. А. Казакова. – Изд. 12-е стер. – М. : Нестор Академик Паблшерз, 2003. – 480 с. – ISBN 0460-0509.

2 Савчин Володимир Павлович. Електронне перенесення в напівпровідникових структурах : навч. посіб. для студ. ВНЗ / В. П. Савчин, Р.Я.Шувар. – Львів : ВЦ ЛНУ ім. І. Франка, 2008. – 688 с. – ISBN 978-966-613-569-1.

### ***Три автори:***

1 Воробель Яніна Максимівна. Англійська мова : навч. посіб. / Яніна Максимівна Воробель, Ольга Анатоліївна Шумська, Михайло Зенонович Гамкало. – Львів : ВЦ ЛНУ ім. І. Франка, 2006. – 106 с. : іл. – ISBN –.6985-775-589-2.

2 Глинський Ярослав Миколайович. Паскаль. Turbo Paskal і Delphi : навч. посіб. / Глинський Я. М., Анохін В. Є., Ряжська В. А. – 4-те вид. – Львів : [Деол, СПД Глинський], 2003. – 144 с. – ISBN 9667449-17-3.

### ***Чотири автори:***

1 Історія світової та української культури : підруч. для студ. ВНЗ / В. Греченко, І. Чорний, В. Кушнерук, В. Режко. – К. : Літера, [2005]. – 464 с. – ISBN 966-95287-8-Х.

2 Український орфографічний словник : близько 170 000 слів / за ред. В. М. Русанівського ; [уклали : В. В. Чумак, І. В. Шевченко, Л. Л. Шевченко, Г. М. Ярун] ; НАН України ; Укр. мовно-інформ. фонд ; Ін-т мовознав. ім. О. О. Потебні. – Вид. 6-те, переробл. і допов. – К. : Довіра, 2006. – 960 с. – (Словники України). – ISBN 966-507-206-4.

### ***П'ять авторів і більше:***

1 Новітня історія країн Західної Європи та Північної Америки, 1918–1945 рр. : навч. посіб. для студ. ВНЗ / Баран З. А., Кипаренко Г. М., Мовчан С.П. [та ін.]; за ред. М. Швагуляка. – Львів : Афіша, 2005. – 288 с. – ISBN 966-325-052-6.

2 Вища математика : навч. посіб. для студ. ВНЗ. У 2 ч. / Лиман Федір Миколайович, Власенко Віталій Федорович, Петренко Світлана Віталіївна та ін.]. – Суми : Університет. книга, 2006. – 624 с. – ISBN 966-680-230-9..

### ***Журнальні статті:***

1 Вища школа : наук.-практ. журн. / засн. М-во освіти і науки України ; голов. ред. І. О. Вакарчук. – 2001. – К. : Знання, 2008. Щомісяч. – ISSN 1682-2366. 2008, № 8–10.

### ***Тези доповідей, матеріали конференцій, з'їздів:***

1 Оцінка й обґрунтування продовження ресурсу елементів конструкцій : праці конф., 6 – 9 черв. 2000 р., Київ. Т. 2 / відп. ред. В. Т. Трощенко. – К.: НАН України, Ін-т пробл. міцності, 2000. – С. 559 – 956, XIII, [2] с.

2 Проблеми обчислювальної механіки і міцності конструкцій: зб. наук. пр. / наук. ред. В. І. Моссаковський. – Дніпропетровськ : Навч. кн., 1999. – 215 с. – ISBN 966-7056-81-3.

3 Третьяк В. В. Возможности использования баз знаний для проектирования технологии взрывной штамповки / В. В. Третьяк, С. А. Стадник, Н. В. Калайтан // Современное состояние использования импульсных источников энергии в

промисленості : междунар. науч.-техн. конф, 3 – 5 окт. 2007 г. : тезиси докл. – Х., 2007. – С. 33.

**Методичні рекомендації:**

1 Смертність від туберкульозу в Україні та шляхи її зниження [Текст] : методичні рекомендації / Інститут фтизіатрії і пульмонології ім. Ф. Г. Яновського АМН України. – Київ, 2007. – 20 с.

**Інформаційні листи:**

Спосіб профілактики емпієми плеври після пневмонектомії [Текст] : інформаційний лист / Інститут фтизіатрії і пульмонології ім. Ф. Г. Яновського АМН України. – Київ, 2008. – 4 с.

**Дисертації:**

1 Панчишин Тарас Володимирович. Інвестиційна діяльність в умовах ринкової трансформації економіки України : дис. канд. екон. наук : 08.01.01 / Панчишин Тарас Володимирович. – Львів, 2005. – 214 с. – Бібліогр. : с. 192–205.

**Автореферати дисертацій:**

1 Мацюк Г. П. Кодифікація української мови в галицьких граматиках першої половини ХІХ ст. : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра філол. наук : спец. 10.02.01 “Українська мова” / Мацюк Галина Петрівна ; Ін-т мовознав. ім. О. О. Потебні НАН України. – К., 2002. – 32 с.

**Стандарти:**

Якість води. Словник термінів : ДСТУ ISO 6107-1:2004 – ДСТУ ISO 6107-9:2004. – [Чинний від 2005 – 04 – 01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2006. – 181 с. – (Національні стандарти України).

**Електронні ресурси:**

1 Атлас мира [Электронный ресурс] : мощные тематич. карты регионов, истор. справки и путеводители, экономич. обзоры, масштабирование любой точки планеты. – 80 Min / 700 MB. – [К.] : Компроект / ТОВ “Фортресс Паблішинг”, 2004. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – (Master Soft ; Делаем знания доступными). – Систем. вимоги: Pentium 100 MHz ; 32 Mb RAM ; 8 Mb Video ; від 2-х до 32-х CD-ROM ; Windows 95/98/ME/ XP/2000. – Назва з контейнера.

2 Бібліотека і доступність інформації у сучасному світі [Електронний ресурс] : електронні ресурси в науці, культурі та освіті : підсумки 10-ї Міжнар. конф. “Крим-2003” / Л. Й. Костенко, А. О. Чекмарьов, А. Г. Бровкін, І. А. Павлуша // Бібліотечний вісник. – 2003. – № 4. – С. 43. – Режим доступу до журн.: <http://www.nbuv.gov.ua/articles/2003/03klinko.htm>

## Додаток Д

### Оцінювання навчальних досягнень студентів Харківського національного університету будівництва та архітектури

За шкалою ECTS	За національною шкалою	За шкалою університету
1	2	3
A	відмінно	90-100
B	добре	82-89
C		74-81
D	задовільно	64-73
E		60-63
FX	незадовільно	35-59
F		1-34

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ 1 ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ .....	4
1.1 Мета й зміст процесу підготовки курсової роботи .....	4
1.2 Основні етапи підготовки курсової роботи .....	4
РОЗДІЛ 2 ОСНОВНІ ВИМОГИ ДО КУРСОВИХ РОБІТ .....	5
2.1 Структура курсової роботи .....	5
2.2 Вимоги до змісту курсової роботи .....	5
2.2.1 Титульний аркуш .....	5
2.2.2 Зміст .....	6
2.2.3 Вступ .....	6
2.2.4 Основна частина .....	7
2.2.5 Висновки .....	9
2.2.6 Список використаних джерел .....	9
2.2.7 Додатки .....	9
РОЗДІЛ 3. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ .....	9
3.1 Загальні вимоги .....	9
3.2 Нумерація .....	10
3.3 Ілюстрації .....	11
3.4 Таблиці .....	12
3.5 Формули .....	13
3.6 Загальні правила цитування й посилання на використані джерела .....	14
3.7 Оформлення списку використаних джерел .....	15
3.8 Оформлення додатків .....	15
РОЗДІЛ 4 ТЕМАТИКА КУРСОВИХ РОБІТ .....	15
РОЗДІЛ 5 ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ .....	17
ДОДАТКИ .....	

## Навчальне видання

Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Управління якістю» курсу «Ділове адміністрування» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент»

Укладачі: Андрєєва Тетяна Євгеніївна  
Бутенко Олена Петрівна  
Садовниченко Олександр Вадимович

Відповідальна за випуск Т.Є. Андрєєва  
Під редакцією авторів

План 2017, поз. 800.17	Формат 60x84.1/16	
Підп. до друку 07.12.16	Обл.- вид. арк. 1,2	Папір друк. №2
Надруковано на ризографі	Ум. друк. арк. 1,4	
Тираж 50 прим.	Зам. 4097	Безкоштовно

---

ХНУБА, 61002, Харків, вул. Сумська,40

Підготовлено та надруковано РВВ  
Харківського національного університету  
будівництва та архітектури