

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ,
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ТОРГІВЛІ**

Послуги

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання курсової роботи

для здобувачів освітнього ступеня «бакалавр»

за освітньою програмою

«Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

ЗАТВЕРДЖЕНО:

На засіданні кафедри підприємництва
і торгівлі

Протокол №1 від 03.01. 2023 р.

ЧЕРНІГІВ 2023

Послуги. Методичні вказівки до виконання курсової роботи для здобувачів освітнього ступеня «бакалавр» за освітньою програмою «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» Національного університету «Чернігівська політехніка»/ Укладачі: Денисенко Т.М., Коваль К.П. – Чернігів: Національний університет «Чернігівська політехніка». 2023. – 34 с.

Укладачі: ДЕНИСЕНКО ТЕТЯНА МИКОЛАЇВНА, кандидат технічних наук, доцент
КОВАЛЬ КРИСТІНА ПАВЛІВНА, доктор філософії, асистент

Відповідальний за випуск: ІВАНОВА НАТАЛІЯ ВОЛОДИМИРІВНА завідувачка кафедри підприємництва і торгівлі, доктор економічних наук, професор

Рецензент:
д.е.н., доцент
доцент кафедри менеджменту та державної служби Національного університету «Чернігівська політехніка»

О.В. Попело

Зміст

ВСТУП.....	4
1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	6
1.1 Цілі та завдання курсової роботи	6
1.2 Основні етапи виконання курсової роботи	7
1.3 Загальні вимоги	8
1.4 Рекомендації щодо вибору теми курсової роботи	9
2 ОБСЯГ, СТРУКТУРА РОБОТИ, ЗМІСТ КОЖНОЇ ЧАСТИНИ	11
2.1 Вступ	12
2.2 Теоретичні основи дослідження	13
2.3 Аналітико-експериментальний розділ	14
2.4 Рекомендаційний розділ	15
2.5 Висновки та пропозиції	16
2.6 Перелік посилань	17
2.7 Оформлення додатків.....	17
3 ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ	17
4 ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ	23
4.1 Організація процесу захисту.....	23
4.2 Оцінювання курсової роботи.....	23
Критерії оцінювання курсових робіт	24
Додаток А	27
Додаток Б.....	29
Додаток В	31

ВСТУП

Сфера послуг є однією з найперспективніших галузей економіки. Її розвиток є необхідною умовою успішного розвитку всієї економіки держави. Протягом останніх десятиліть усі розвинені та країни, що розвиваються, переорієнтували структуру економіки від виробництва товарів на виробництво послуг. У нинішніх умовах господарювання сфера послуг є, мабуть, єдиним сектором економіки, що в умовах структурної кризи нарощує обсяги виробництва.

Разом із тим, розвиток сфери послуг в Україні зазнає постійного впливу як позитивних, так і негативних чинників. Серед негативних головними є: невисокий рівень конкуренції між підприємствами сфери послуг; слабе реагування державних сервісних підприємств на мінливі умови ринку; недосконалість нормативно-правової бази, що регламентує діяльність підприємств сфери обслуговування; низька якість обслуговування; відсутність стандартів обслуговування; проблеми в договірних взаємовідносинах та щодо контролю за якістю тощо. До позитивних чинників можна віднести значне збільшення кількості сервісних підприємств; появу на вітчизняному ринку іноземних конкурентів, що мають досвід організації сервісної діяльності у своїх країнах; розвиток малого і середнього бізнесу тощо.

Курсова робота є одним із видів самостійного вивчення курсу, вона допомагає набути навички самостійної роботи, пошуку літератури, викладу змісту темою дослідження на підставі вивченого.

Курсова робота, як форма перевірки оволодіння навчальним матеріалом здобувача вищої освіти у відведений для самостійної роботи час, регламентується робочим навчальним планом.

Зміст курсової роботи визначається навчальною програмою дисципліни, методичними матеріалами, завданнями та вказівками викладача.

При написанні курсової роботи, здобувач вищої освіти використовує систему навчально-методичних засобів, передбачених програмою, для вивчення даної дисципліни, а саме: підручники, навчальні та методичні посібники, конспекти лекцій, відповідну наукову й періодичну літературу. Курсова робота може виконуватися в бібліотеці вищого навчального закладу, навчальних кабінетах кафедр, а також у домашніх умовах.

При цьому здобувачі освітнього рівня бакалавр мають набути такі навички та професійні компетентності:

- Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях.
- Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.
- Прагнення до збереження навколишнього середовища;
- Здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб'єктів ринкових відносин.
- Здатність застосовувати інноваційні підходи в діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.
- Здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.

- Здатність здійснювати діяльність з дотриманням вимог нормативно-правових документів у сфері підприємницької, торговельної та біржової діяльності.
- Використовувати базові знання з підприємництва, торгівлі і біржової діяльності й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях
- Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.
- Використовувати знання форм взаємодії суб'єктів ринкових відносин для забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.
- Вміти застосовувати інноваційні підходи в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.
- Оцінювати характеристики товарів і послуг у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів.

Дані методичні рекомендації встановлюють вимоги щодо структури, змісту, оформлення та тематики курсової роботи, а також керівників курсових робіт.

Методичні рекомендації щодо виконання курсової роботи розроблено з урахуванням вимог Закону України «Про освіту», «Про вищу освіту», інструкцій МОН України, Стандарту вищої освіти України першого (бакалаврського) рівня для спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», Етичного кодексу Вченого України, Статуту НУ «Чернігівська політехніка», Положення про організацію освітнього процесу в НУ «Чернігівська політехніка», Положення про академічну доброчесність студентів та науково-педагогічних працівників НУ «Чернігівська політехніка», Положення про внутрішню систему забезпечення якості освітньої діяльності НУ «Чернігівська політехніка», Правил внутрішнього розпорядку НУ «Чернігівська політехніка» та інших нормативно-правових актів, чинного законодавства України та організаційно-розпорядчих документів університету.

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Цілі та завдання курсової роботи

Відповідно до навчального плану з дисципліни «Послуги» для здобувачів вищої освіти денної форми навчання передбачається курсова робота, яка є одним з основних засобів опанування навчального матеріалу, поглиблення знань особливо важливих тем з огляду на їх практичну вагомість.

Метою виконання курсової роботи є поглиблене осмислення професійної проблеми, комплексне опанування матеріалу і методів самостійного дослідження, послідовного викладання, а також практичного застосування теоретичних знань для вирішення складних завдань і проблем у галузі підприємництва, торгівлі та біржової діяльності, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначених умов і вимог.

У процесі виконання курсової роботи здобувач у відповідності до кваліфікаційних вимог повинен проявити:

- знання загальнотеоретичних, загальноекономічних, професійно орієнтованих і спеціальних дисциплін, які розкривають теоретичні основи та практичні питання;
- вміння відбирати, систематизувати та обробляти інформацію у відповідності до цілей дослідження;
- вміння формулювати наукові висновки і обґрунтовувати конкретні пропозиції щодо вдосконалення управління реальним досліджуваним об'єктом;
- вміння визначати і використовувати причинно-наслідкові зв'язки процесів та явищ у прикладній галузі.

Курсова робота має характеризуватися логічністю, доказовістю, аргументованістю і відповідати таким вимогам:

- містити поглиблений всебічний аналіз досліджуваної проблеми;
- містити самостійні дослідження, розрахунки, виконані на ЕОМ;
- містити обґрунтовані пропозиції щодо вдосконалення діяльності на досліджуваному об'єкті;
- мати належне оформлення;
- мати всі потрібні супровідні документи;
- бути виконаною і поданою на кафедру у термін, передбачений графіком навчального процесу.

Також курсова робота має:

- в обов'язковому порядку містити матеріал дискусійного характеру, з формулюванням аргументованої позиції студента щодо питань, які досліджуються в роботі;
- практичну значущість, яка підтверджується можливістю впровадження розроблених пропозицій (можливе подання акту впровадження);
- бути виконана у формі реального проекту відповідно до замовлення

підприємств (організацій, установ).

В цілому, курсова робота повинна відображати сучасні досягнення вітчизняної і закордонної управлінської думки у сфері послуг, ґрунтуватися на теоретичних положеннях і фактичних матеріалах, виходити з об'єктивної реальності практичних ситуацій у бізнесі. Курсова робота також має свідчити про уміння автора досліджувати проблеми сфери послуг, формулювати й аргументовано обґрунтовувати висунуті положення і тези, робити узагальнюючі висновки, обґрунтовувати практичні рекомендації.

Курсова робота може бути написана як державною (українською) мовою, так й іноземною, якою володіє здобувач. Це можливо, за домовленістю з кафедрою іноземних мов професійного спрямування НУ «Чернігівська політехніка», якщо кафедра зможе надати наукового керівника, який володіє іноземною мовою.

Курсова робота, яка не відповідає вимогам щодо змісту та оформлення, написана без дотримання затвердженого плану, не містить матеріалів конкретного дослідження теми, обґрунтованих пропозицій, а також не має довідки про успішне проходження перевірки на відсутність плагіату, до захисту не допускається.

Курсова робота допускається до захисту після перевірки її на плагіат, особливості якої визначаються вищим навчальним закладом. Для оприлюднення, публічного ознайомлення зі змістом курсових робіт та запобігання академічного плагіату, курсові роботи мають бути розміщені на офіційному сайті НУ «Чернігівська політехніка» (система moodl).

1.2 Основні етапи виконання курсової роботи

Курсова робота виконується на основі поглибленого вивчення чинного законодавства України з питань діяльності організацій, спеціальної вітчизняної та зарубіжної літератури, передового досвіду з проблеми, яка вивчається, а також результатів проведених здобувачем власних досліджень реального об'єкта.

Основні етапи виконання курсової роботи:

1. Вибір теми і об'єкта дослідження, затвердження теми.
2. Розробка завдання на курсову роботу, складання календарного плану виконання.
3. Опрацювання літературних джерел і складання плану роботи.
4. Обробка фактичного матеріалу.
5. Написання першого варіанта тексту, подання його на ознайомлення науковому керівникові.
6. Усунення недоліків, написання остаточного варіанта тексту, оформлення курсової роботи.
7. Проходження перевірки роботи та відсутність плагіату.
8. Підготовка доповіді та наочних матеріалів, що передають основний зміст роботи та пропозиції автора, з подальшим їх публічним захистом.
9. Подання роботи на кафедрі.

10. Захист курсової роботи у кафедральній комісії.

Наукове керівництво виконанням студентами курсової роботи складається з методологічного та організаційного його забезпечення.

Наукові керівники призначаються кафедрою з числа осіб професорсько-викладацького складу, після чого вони затверджуються протоколом засідання кафедри ПiТ на весь період виконання курсової роботи.

Науковий керівник курсової роботи зобов'язаний:

- здійснювати консультування студентів з питань вибору теми курсової роботи;
- видати студентові індивідуальне завдання до курсової роботи із зазначенням термінів виконання кожного розділу;
- надавати допомогу здобувачеві вищої освіти щодо складання плану роботи та відбору необхідного матеріалу;
- рекомендувати спеціальну, нормативну літературу та інформаційні джерела за обраною темою курсової роботи;
- контролювати протягом усього періоду графік виконання курсової роботи, якість та своєчасність її виконання, а також інформувати завідувача кафедри про хід підготовки роботи до захисту;
- інформувати колектив кафедри у випадках недотримання графіка підготовки окремих розділів і роботи в цілому;
- надати об'єктивний відгук на курсову роботу після її завершення;
- бути присутнім під час захисту роботи в кафедральній комісії.

1.3 Загальні вимоги

У розділах і параграфах курсової роботи послідовно викладається зміст курсового дослідження. Загальний обсяг основної частини має становити 30-40 сторінок формату А4.

За змістом у курсовій роботі повинні бути дотримані такі основні вимоги, а здобувач освітнього рівня бакалавр має тим самим продемонструвати:

- уміння оцінювати вплив чинників зовнішнього та внутрішнього середовища на функціонування підприємницької структури різних видів послуг;
- уміння відбирати, систематизувати та обробляти інформацію відповідно до цілей дослідження;
- здатність визначати і використовувати причинно-наслідкові зв'язки процесів та явищ у прикладній галузі;
- уміння формулювати наукові висновки і конкретні пропозиції щодо обраної проблеми.

Курсова робота повинна мати логічний, доказовий, аргументований характер і відповідати таким вимогам:

- містити поглиблений та всебічний аналіз досліджуваної проблеми;

- містити результати самостійних досліджень; розрахунки, виконані із застосуванням інформаційних технологій;
- містити обґрунтовані пропозиції щодо вдосконалення діяльності на підприємстві в розрізі досліджуваної сфери послуг;
- бути належним чином оформленою відповідно до вимог;
- мати всі необхідні супровідні документи;
- бути виконаною і поданою на кафедру в термін, передбачений графіком освітнього процесу.

1.4 Рекомендації щодо вибору теми курсової роботи

Єдність загальних вимог не звужує просторів творчої думки дослідника, а, навпаки, припускає широку ініціативу в розробці обраної теми в самих різних її аспектах і особливостях. Оригінальність рішення задач дослідження – один з важливих критеріїв оцінювання якості курсової роботи.

Орієнтовна тематика курсових робіт з дисципліни «Послуги»:

- 1) Сутність ломбардної діяльності на ринку фінансових послуг.
- 2) Дослідження нових продуктів на ринку фінансових послуг в умовах цифрової економіки.
- 3) Сутність і класифікація фінансових послуг.
- 4) Дослідження діяльності пайових інвестиційних фондів в Україні.
- 5) Сутність і види лізингу.
- 6) Дослідження діяльності корпоративних інвестиційних фондів в Україні.
- 7) Принципи та методи управління якістю послуг (на прикладі певного виду послуг)
- 8) Методи оцінки, підтримки та підвищення конкурентоспроможності послуг (на прикладі конкретного виду послуг)
- 9) Стан та перспективи розвитку інформаційно-комунікаційних технологій в Україні
- 10) Глобальна інформаційна інфраструктура та її вимоги до мереж зв'язку
- 11) Критерії оцінки якості надання адміністративних послуг в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП).
- 12) Технології електронного урядування в процесі надання адміністративних послуг.
- 13) Особливості забезпечення доступу до інформації осіб з обмеженими фізичними можливостями
- 14) Контроль за якістю обслуговування громадян в Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП)
- 15) Інформаційно-комунікативні технології в роботі Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП)
- 16) Розробка моделі Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП)
- 17) Тенденції розвитку підприємств сфери послуг (вид послуг) в Україні

- 18) Територіальні системи сфери послуг та методи дослідження.
- 19) Послуги з маркетингових досліджень та реалізації плану маркетингу.
- 20) Послуги при закупівлі і постачанні продукції та збуті і експлуатації товару.
- 21) Маркетинговий інструментарій на ринку послуг.
- 22) Процес продукування послуги.
- 23) Фізичне оточення або «упаковка» послуги та цінова політика в маркетингу послуг.
- 24) Збут (продаж) продукції послуг та маркетингові комунікації на ринку послуг
- 25) Сучасний світовий ринок послуг
- 26) Дослідження попиту на ринку послуг
- 27) Дослідження діяльності сервісного підприємства
- 28) Товарна політика у сфері послуг
- 29) Особливості просування послуг
- 30) Конкурентоспроможність готельних послуг
- 31) Моделі організації готельного бізнесу та типологія підприємств готельного бізнесу
- 32) Організація готельного обслуговування
- 33) . Організація обслуговування туристів у готелях
- 34) Культура обслуговування в готельному господарстві
- 35) Вплив державного законодавчого регулювання на розвиток готельного господарства.
- 36) Особливості законодавчого регулювання діяльності засобів розміщення не готельного типу
- 37) Сучасні світові тенденції класифікації готельних підприємств.
- 38) Вплив форм власності на розвиток готельного господарства.
- 39) Організаційно-правові форми суб'єктів господарювання в засобах розміщення рекреаційної діяльності.
- 40) Національні та міжнародні вимоги до основних груп приміщень готельного господарства.
- 41) Міжнародний досвід розвитку хостелів та перспективи їх розвитку в Україні.
- 42) Соціально-просторові моделі організації послуг харчування в закладах готельного господарства
- 43) Організація транспортних послуг в засобах розміщення.
- 44) Інформаційні технології в забезпеченні організації готельних послуг.
- 45) Естетичні вимоги до послуг гостинності в засобах розміщення.
- 46) Корпоративна культура в підприємствах розміщення.
- 47) Розвиток послуг гостинності в Україні в засобах розміщення.
- 48) Готельна послуга – важлива складова туристських послуг

- 49) Національний досвід застосування нових технологій в готельній індустрії.
- 50) Культура обслуговування на підприємствах (вид) послуг.

Тема курсової роботи має відображати основну ідею, завдання, положення, які необхідно дослідити. Одним із критеріїв вибору теми дослідження має бути її актуальність щодо сучасних тенденцій розвитку сфери послуг і практики впровадження наукових розробок та ведення бізнес-процесів.

Тему курсової роботи студент обирає самостійно згідно з тематикою, що затверджена кафедрою, та погоджує її з науковим керівником з подальшим обговоренням та затвердженням на засіданні кафедри.

Разом із вибором теми визначається об'єкт досліджень та підприємство (об'єкт досліджень з підприємництва та/або торгівлі), на матеріалах якого буде виконуватися курсова робота. Об'єктами, на матеріалах яких виконуються дослідження, можуть бути підприємства або їх об'єднання будь-якої форми власності, що є суб'єктами підприємницької діяльності; заклади оптової та роздрібною торгівлі; провайдери логістичних послуг; державні органи регулювання торговельної діяльності та їх регіональні підрозділи; місцеві органи управління, що здійснюють регулювання торговельної діяльності згідно з чинним законодавством. За погодженням з науковим керівником об'єктом досліджень може бути обраний ринок певного виду послуг.

Список студентів, перелік тем досліджень, наукові керівники затверджуються протоколом засідання кафедри ПІТ, після чого **внесення змін та уточнень до тем курсових робіт є неможливим.**

Після остаточного узгодження теми курсової роботи здобувач складає план роботи, який узгоджується з науковим керівником.

Курсова робота виконується на основі вивчення наукової літератури за фахом (підручників, навчальних посібників і методичних матеріалів), нормативно-правових джерел, спеціальної наукової літератури за обраною темою (монографій, наукових статей, інших наукових видань), джерел засобів масової інформації.

2 ОБСЯГ, СТРУКТУРА РОБОТИ, ЗМІСТ ЗА ЧАСТИНАМИ

Курсова робота повинна мати логічно сформовану структуру, що відбиває зміст проведеного дослідження, його результати і практичні рекомендації. Структурно курсова робота складається із вступу, 3-х розділів, кожен з яких має містити не менш як два параграфи, висновків та пропозицій, переліку посилань, додатків. Обсяг основної частини кваліфікаційної роботи не повинний перевищувати 30-40 сторінок комп'ютерного тексту, з додатком переліку посилань, приміток, титульного та інших аркушів, пов'язаних з оформленням.

Типова структура курсової роботи включає наступні частини (розділи):

Титульний лист (Додаток А)

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ (у разі потреби)

ВСТУП

1 ТЕОРЕТИЧНИЙ РОЗДІЛ (Наводиться назва у відповідності до теми дослідження)

1.1

1.2

1.3

Висновок до розділу 1

2 АНАЛІТИКО-ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНИЙ РОЗДІЛ (Наводиться назва у відповідності до теми дослідження)

2.1

2.2

2.3

Висновок до розділу 2

3 РЕКОМЕНДАЦІЙНИЙ РОЗДІЛ (Наводиться назва у відповідності до теми дослідження)

3.1

3.2

3.3

Висновок до розділу 3

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

ДОДАТКИ

2.1 Вступ

Вступом відкривається курсова робота. У ньому обґрунтовується необхідність розробки сформульованої теми дослідження, розкривається її актуальність і наукова новизна, тобто показується, що автор, як самостійний дослідник, вносить нового у вивчення даної теми. Головним завданням вступної частини (*вступу*) є загальна характеристика роботи як актуального та практично значущого наукового дослідження, презентація інформаційного, методичного забезпечення дослідження та отриманих результатів з обов'язковим відображення складових, наведених нижче.

Актуальність теми подається у вигляді критичного аналізу та можливих шляхів розв'язання проблеми, обґрунтовуючи значення роботи для розвитку певної галузі знань, сфери діяльності.

Мета дослідження – запланований результат вирішення визначеної проблеми із використанням теоретичних та методологічних положень, конкретних методів та інструментів дослідження.

Формулювання мети дослідження зазвичай починається зі слів «удосконалити...», «обґрунтувати...», «виявити...» (методику, модель, критерії, вимоги, основи тощо), «проаналізувати і узагальнити досвід...», «виявити можливості використання чого-небудь у практиці...».

Сформульована мета дослідження визначає його завдання, які частіше за все виступають як часткові, порівняно самостійні цілі.

Завдання дослідження визначаються поставленою метою і являють собою конкретні послідовні шляхи вирішення проблеми.

Слід чітко формулювати мету роботи, лаконічно викладати завдання, які необхідно виконати для її досягнення. Доцільно виділити нові наукові положення або практичні рекомендації, які запропоновані у дослідженні студентом особисто, а також види їх апробації. Виклад змісту кожного питання курсової роботи має бути доказовим, пояснюваним та науково аргументованим. Теоретичні положення повинні ґрунтуватися на конкретних матеріалах реальної дійсності, а приклади бути типовими.

Задачі формулюються відповідно до плану курсової роботи. Бажано вживати такі ключові слова щодо постановки завдань: *дослідити, визначити, з'ясувати, проаналізувати, оцінити, обґрунтувати, запропонувати, розробити, оптимізувати*.

Об'єкт дослідження – явище чи процес, які будуть досліджуватися у курсовій роботі.

Предметом дослідження курсової роботи є одна з актуальних проблем в межах обраного об'єкта дослідження, яка потребує вирішення професійних завдань.

Методи дослідження – це спосіб набуття достовірних наукових знань, умінь та практичних навичок у різних сферах діяльності (аналізу і синтезу, історичні тощо).

Практична цінність – це відомості про практичне впровадження одержаних результатів або рекомендацій щодо їх використання.

Структура роботи. Зазначається перелік основних структурних елементів роботи та кількість ілюстративного матеріалу.

Обсяг вступу не має перевищувати 3 сторінки.

2.2 Теоретичні основи дослідження

Перший розділ, теоретичний, складається зазвичай із 3 пунктів плану (загальний обсяг 9-12 стор.), що розкриває основний теоретичний підхід відповідно до сформульованих завдань і досягнення поставленої мети дослідження за обраною проблематикою.

Теоретичне обґрунтування має визначати роль і місце досліджуваних явищ та процесів у діяльності підприємства. У цьому розділі обґрунтовується теоретична база обраної проблеми, дається огляд літературних джерел, нових розробок, опублікованих статистичних даних із посиланням на джерела, іншої інформації, пов'язаної з темою. На основі вивчення наукової, навчально-методичної літератури (в тому числі іноземної) розкриваються підходи різних авторів до розв'язання проблеми, показується, у чому полягає подібність, а у чому – відмінність їх поглядів, а також обґрунтовуються власні погляди на проблему.

Теоретичне обґрунтування, суть, значення, класифікаційні характеристики, історія та сучасні тенденції предмету дослідження, методичні підходи повинні мати певні елементи наукової новизни, полемічності, ствердженої власної позиції щодо обраних методів дослідження, що дає змогу перейти у наступному розділі до конкретного аналітичного дослідження.

Слід звернути увагу на те, що цитуючи будь-яке джерело інформації, необхідно обов'язково робити посилання на нього, оскільки це є предметом інтелектуальної власності. Стисло, критично висвітлюючи публікації, необхідно вказати ті проблеми, які потребують дослідження. Залежно від теми курсової роботи та спеціалізації підприємства, за матеріалами якого проводиться дослідження, можуть бути наведені порівняльні оцінки різних методів дослідження, методик розрахунків певних показників тощо.

Рекомендується проаналізувати дані, опубліковані у відповідних енциклопедіях, монографіях, довідниках, різних джерелах, зарубіжних виданнях, у виданнях, які зареєстровані в міжнародних наукометричних базах даних (Scopus, Web of Science, Webometrics, Index Copernicus та ін.).

Посилання на використані джерела вказують між двома квадратними дужками, наприклад, «... в роботі [36]». Номер має відповідати номеру зі списку використаних джерел.

При виконанні роботи забороняється дослівне списування тексту з літературного джерела, нормативних матеріалів. Якщо за текстом необхідно навести цитату, вона береться в лапки з посиланням на відповідне джерело.

Студент на основі аналізу всієї зібраної інформації, відповідних розрахунків, експериментів робить узагальнення результатів власних досліджень, наводить порівняльну оцінку аналогічних досліджень вітчизняних та зарубіжних авторів, окреслює пропозиції щодо вирішення проблемних питань.

Обсяг першого розділу курсової роботи не повинен перевищувати 30% від загального обсягу.

Наприкінці першого розділу подаються **висновки до першого розділу**, де здобувач формує своє бачення предмета дослідження та підсумовує результати написання теоретичного розділу.

2.3 Аналітико-експериментальний розділ

В цьому розділі здійснюється опис, надається характеристика поточного стану та рівня розвитку об'єкта дослідження, діагностування його діяльності щодо обраного напрямку дослідження, ґрунтовний аналіз із використанням накопиченого фактичного матеріалу та із залученням усіх теоретичних знань, певного методичного інструментарію.

Даний розділ повинен включати 3-4 підпункти.

У аналітико-експериментальному розділі здобувач має показати здатність використання на практиці своєї аналітично-контрольної компетенції. Він повинен виконати ґрунтовний аналіз фактичного стану досліджуваної проблеми виключно на матеріалах об'єкту дослідження.

У цьому розділі необхідно дати стислу характеристику підприємницької структури, здійснити якісний та кількісний аналіз її діяльності, визначити місце на ринку та рівень конкурентоспроможності, зробити відповідні висновки.

У розділі також потрібно всебічно проаналізувати предмет дослідження, який характеризує стан проблеми, що розглядається.

За результатами аналізу обов'язково необхідно дати економічну оцінку, тобто з'ясувати основні тенденції, стан проблем в діяльності підприємницької структури, визначити «вузькі місця» та намітити можливі резерви і напрямки покращення ситуації, зробити відповідні висновки.

Розділ має бути максимально насиченим фактичною інформацією (таблиці, графіки, діаграми, схеми), що відображають відповідні результати діяльності об'єкта дослідження за останні 3-5 років.

Усі аналітичні розрахунки, таблиці, графіки, діаграми мають супроводжуватися тлумаченням та висновками, які дозволяють визначити сутність процесів, що спостерігаються в організації, їх особливості, тенденції, створити базу для виявлення невикористаних резервів.

Аналіз проблеми повинен здійснюватися з урахуванням чинників позитивної та негативної дій. Якщо можливо, текст слід ілюструвати реальними документами (що наводяться у додатках), які обов'язково супроводжувати стислим коментарем.

Джерелом інформації є планові та фактичні показники діяльності, статистична та бухгалтерська звітність, накази, розпорядження, результати спостережень, опитувань і обстежень та інших методів збирання первинної інформації.

Особливе значення має правильне узагальнення накопиченого фактичного матеріалу, групування та обробка даних, на основі яких проводиться кваліфікований аналіз, обґрунтовуються пропозиції.

Другий розділ необхідно завершувати написанням **висновків до другого розділу**, в яких здобувач підсумовує результати проведеного аналізу предмета та об'єкта дослідження.

Рекомендований обсяг другого розділу: 10-15 сторінок (у межах 30-35% загального обсягу курсової роботи).

2.4 Рекомендаційний розділ

Цей розділ вимагає від здобувача вищої освіти найбільших творчих зусиль, адже в ньому він має обґрунтувати свої пропозиції, спрямовані на досягнення мети, поставленої у вступі. Характер і зміст заходів, що пропонуються, повинні базуватися на аналізі, проведеному в першому та другому розділах курсової роботи.

Запропоновані рекомендації та інновації повинні містити розрахунково-кількісне обґрунтування.

Пропозиції здобувача щодо науково-практичного вирішення досліджуваної теми повинні відповідати критеріям оптимальності, цільової

ефективності, практичної втіленості, мати інноваційний характер вирішення та базуватися на аналізі, проведеному у другому розділі.

Особливе значення варто додати аргументації висунутих пропозицій, пошуку шляхів і засобів їх ефективної реалізації в практиці управління підприємницькою структурою.

Отже, проектний розділ присвячується обґрунтуванню та характеристиці пропозицій, що містять практичні рекомендації, висловлені здобувачем освітнього ступеня бакалавр. Ці пропозиції ґрунтуються на конкретних результатах аналізу, представлених в аналітичній частині, а також на методологічному підході, вихідних принципах, положеннях і методах, викладених у попередньому розділі.

Обсяг третього розділу може становити до 20-30% загального обсягу кваліфікаційної роботи (6-12 стор.).

Після закінчення написання третього розділу студент оформлює **висновки до розділу**, де підводяться підсумки та групуються практичні рекомендації, отримані в процесі написання третього розділу.

2.5 Висновки та пропозиції

Висновки є дуже важливою частиною курсової роботи, адже вони підводять підсумок усього дослідження і відображають досягнення здобувача освітнього ступеня бакалавра. Текст висновків має підтвердити здатність автора курсової роботи успішно реалізувати поставлену мету і завдання, визначені у вступі.

Саме тут коротко наводяться найбільш важливі теоретичні положення, які містять:

- формулювання розв’язаної проблеми;
- оцінку результатів дослідження з точки зору відповідності меті курсової роботи та визначеним у вступі завданням;
- елементи практичної/наукової новизни;
- пропозиції щодо вдосконалення досліджуваного напряму діяльності організації, які було детально обґрунтовано у розділі 3.

У висновках не можуть з’явитися пропозиції, які не розглядалися в рекомендаційному розділі. Не допускається, щоб у «Висновках та пропозиціях» здобувач розмірковував про питання, які він докладно не досліджував у попередніх розділах.

В заключній частині курсової роботи студент стисло формулює результати аналізу, за необхідності вказуючи, в якому розділі міститься докладна аргументація. При цьому підсумковий результат, здобутий здобувачем і відображений у висновках, не повинен замінюватися простими висновками, які одержані в кожному розділі, а повинен відображати те нове, суттєве, що є підсумковим результатом дослідження, яке виноситься на прилюдний захист та оцінку комісії.

Рекомендований обсяг висновків кваліфікаційного дослідження 2-3 сторінки.

2.6 Перелік посилань

До переліку посилань слід включати джерела, на які у тексті є посилання, а також ті, які використано при викладі тих чи інших наукових положень. Список складається із законодавчих актів, нормативних матеріалів, вітчизняної та зарубіжної наукової, навчально-методичної та спеціальної літератури (словники, енциклопедії, довідники, методичні рекомендації тощо), фахових видань, ресурсів Інтернет.

Список використаних джерел повинен містити не менше 30 використаних та проаналізованих назв джерел інформації. Приклад оформлення бібліографічного опису у списку джерел наведено у додатку В.

2.7 Оформлення додатків

Курсова робота може містити додатки, що включаються на розсуд автора. Додатки оформляються при необхідності використання в основній (текстуальній) частини значного обсягу фактичних даних допоміжного характеру, що мають на меті наочно продемонструвати або підтвердити описані автором ситуації. У додатках можуть наводитися таблиці показників, фінансова звітність, форми підприємницької документації, допоміжні графічні ілюстрації, рекламні матеріали тощо. Обсяг додатків визначається автором курсової роботи за принципом розумної достатності.

Додаток повинен мати заголовок, надрукований малими літерами з першої великої літери симетрично до тексту сторінки.

Праворуч над заголовком малими літерами з першої прописної (заголовної) друкується слово «Додаток» і поряд – прописна (заголовна) літера, що позначає додаток.

Додатки слід позначати послідовно великими літерами української абетки, за винятком літер Г, Є, І, Ї, Й, О, Ч, Ь, наприклад, додаток А, додаток Б і т. д. Єдиний додаток позначається як додаток без літери.

Ілюстрації, таблиці і формули, розміщені в додатках, нумерують у межах кожного додатка, наприклад: «рисунок Д. 1.2 –» – другий рисунок першого розділу додатка Д; «формула (А. 1)» – перша формула додатка А.

3 ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ КУРСОВОЇ РОБОТИ

3.1 Основна частина

Матеріал курсової роботи слід подати у такій послідовності:

- титульна сторінка;
- - зміст;

- перелік умовних позначень (у разі потреби);
- вступ;
- основна частина;
- висновки та пропозиції
- перелік посилань;
- додатки.

Завершену та оформлену належним чином роботу обов'язково підписує автор на титульній та зворотній сторінках.

Мова курсової роботи – державна, стиль – науковий, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, послідовність – логічна. Пряме переписування у роботі матеріалів із будь-яких джерел інформації є неприпустимим.

Курсову роботу друкують за допомогою принтера на одному боці аркуша білого паперу формату А4 (210 x 297 мм) через півтора міжрядкових інтервали до 28-30 рядків на сторінці. Шрифт Times New Roman, розмір кегля - 14. Відступ першого рядка - 1,25 см.

Текст курсової роботи розміщується на аркуші з дотриманням таких розмірів параметрів сторінок: з лівого боку – не менш за 20 мм, з правого – не менш за 20 мм, зверху – не менш за 20 мм, знизу – не менш за 20 мм.

Основна частина курсової роботи повинна бути логічною, лаконічною і літературно грамотно викладеною. При написанні курсової роботи необхідно давати посилання на авторів і джерела, звідки узяті теоретичні положення, висновки інших дослідників, фактичний матеріал, конкретні зведення, цифрові й інші дані. Усі цитати, що наводяться, повинні бути взяті в лапки, а у виносках (примітках) зазначені автор і точні вихідні дані видання.

Важливо виявити необхідну вимогливість у доборі фактичного матеріалу, його систематизації, не допускати повторів, захоплення описом фактів. Звертаючи увагу на стиль і мову викладу, варто забезпечити ясність вираження думок і чіткість формулювань, точність визначень, різноманітність лексики, правильне використання спеціальних понять і термінології.

Курсова робота не повинна носити характер довідки, доповіді, реферату, інформації.

З її завершенням необхідно ретельно вивірити текст, точність цифр, використаних цитат, усунути помилки. Всі ілюстрації повинні бути пронумеровані і мати підписуочні, надтабличні назви.

При оформленні науково-довідкового матеріалу курсової роботи варто врахувати такі вимоги:

- однаковість виноска на літературу й інші джерела;
- точна назва книг дається не по обкладинці, а по вихідних даних, зазначених на звороті титульного листа чи на останній сторінці книги, включаючи назву міста, назву видавництва, рік видання, кількість сторінок відповідно до Національного стандарту України ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання»;

- таблиці, які містять первинні вихідні дані, треба оформляти у виді додатків;
- у тексті курсової роботи містяться підсумкові та найбільш важливі матеріали, переважно авторського виконання.

Титульна сторінка містить найменування міністерства, вищого навчального закладу, прізвище, ім'я та по-батькові й інші відомості про автора, тему курсової роботи з посиланням на об'єкт дослідження, прізвище, вчене звання (посаду) наукового керівника; місто і рік (додаток А).

Зміст містить найменування та номери початкових сторінок усіх розділів та параграфів роботи. Зміст має включати усі заголовки, які є в роботі, починаючи зі вступу і закінчуючи додатками.

Текст основної частини роботи поділяється на розділи і параграфи згідно з планом.

Заголовки структурних частин курсової роботи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «РОЗДІЛ», «ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ», «ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ», «ДОДАТКИ» пишуться або друкуються великими літерами симетрично до тексту. Крапка в кінці заголовка не ставиться.

Відстань між заголовком (за винятком заголовка пункту) та текстом має дорівнювати одному інтервалу основного тексту.

Кожний розділ курсової роботи слід починати з нової сторінки.

3.2 Нумерація

Нумерацію сторінок, розділів, підрозділів, пунктів, підпунктів, малюнків, таблиць, формул подають арабськими цифрами без знака №..

Першою сторінкою курсової роботи є титульна сторінка, яка включається до загальної нумерації сторінок і на якій номер сторінки не ставиться. Нумерація без крапки після неї проставляється у правому верхньому куті подальших сторінок.

ЗМІСТ, ВСТУП, ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ, ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ, ДОДАТКИ, а також висновки до 1, 2, 3 розділів не нумерують як розділи. Розділи нумерують послідовно суцільною нумерацією в межах основної частини курсової роботи (між Вступом та Висновками). Перед назвою розділу вказується слово «РОЗДІЛ» та його номер. Наприклад, другий розділ основної частини:

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВ «ЛІДЕР» НА РИНКУ ХЛІБОБУЛОЧНИХ ВИРОБІВ

Підрозділи нумерують послідовно суцільною нумерацією в межах розділу. Перед назвою підрозділу ставиться номер розділу та номер підрозділу. Між номером розділу та номером підрозділу ставиться крапка. (2.1 Техніко-економічна характеристика ТОВ «Лідер» – перший підрозділ другого розділу).

Пункти нумерують послідовно суцільною нумерацією в межах підрозділу.

Перед назвою пункту ставиться номер розділу, номер підрозділу та номер пункту. Номери розділу, підрозділу та пункту розділяються між собою крапками. (3.1.2 Основні методи економічного аналізу – другий пункт першого підрозділу третього розділу).

3.3 Ілюстрації

Зміст ілюстрацій має доповнювати текст роботи, поглиблювати розкриття суті явища, наочно ілюструвати думки автора, і тому в тексті на кожному з них повинно бути посилання з коментарем.

Ілюстрації (схеми, графіки тощо) і таблиці слід подавати в роботі безпосередньо після тексту, де їх згадано вперше, або на наступній сторінці. Якщо вони містяться на окремих сторінках роботи, їх включають до загальної нумерації сторінок. Ілюстративні або табличні матеріали, розміри яких є більші за формат А4, враховують як одну сторінку і розміщують у відповідних місцях після згадування в тексті або в додатках. На всі ілюстрації мають бути посилання у тексті.

Ілюстрації позначають словом «Рисунок» і нумерують послідовно у межах розділу, за винятком ілюстрацій у додатках. Номер ілюстрації має складатися з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, між якими ставиться крапка: наприклад, «Рис. 1.2. (назва)» (другий рисунок першого розділу). Номер ілюстрації, її назва і пояснювальні підписи розміщуються послідовно під ілюстрацією.

3.4 Таблиці, формули, посилання

Цифровий і текстовий матеріал рекомендується подавати у формі таблиць та рисунків.

Ілюстрації позначають словом «Рис.» і нумерують послідовно в межах розділу, за винятком ілюстрацій, поданих у додатках. Номер ілюстрації складається з номера розділу та порядкового номера ілюстрації через крапку.

Номер, назва ілюстрації та пояснювальні підписи розміщують послідовно під ілюстрацією по центру. Наприклад, другий рисунок першого розділу:

Рис. 1.2. Структурно-логічна схема флористичного ринку*

*власна розробка автора

Кожний розділ має містити щонайменше 1-2 ілюстрації та 1-2 таблиці.

Ілюстрації слід наводити безпосередньо після тексту, де вони згадані вперше, або на наступній сторінці. Ілюстрації, розміщені на окремих сторінках роботи, включають до загальної нумерації сторінок. Ілюстрацію, розміри якої більше формату А4, рекомендується розміщувати у додатках. За потреби, ілюстрації доповнюють або поясненнями, або коментарем.

Цифровий матеріал у роботі необхідно подавати у вигляді **таблиці**.

Таблиця повинна мати назву та номер. Нумерують таблиці послідовно суцільною нумерацією в межах розділу арабськими цифрами (за винятком таблиць, що наводяться у додатках). Номер таблиці складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, відокремлених між собою крапкою. У правому верхньому куті над заголовком таблиці вказують «Таблиця» та її номер. У наступному рядку, по центру, вказують назву таблиці. Наприклад:

Таблиця 1.2

Назва таблиці*

Заголовок граfi	Заголовок граfi	Заголовок граfi	Заголовок граfi	
			підзаголовок граfi	підзаголовок граfi
Заголовок рядка				
Заголовок рядка				

*сформовано автором на основі джерел [25,4]

Посилання на таблиці вказують скорочено, наприклад, «... подано в табл. 1.2» (друга таблиця першого розділу).

Таблицю бажано розміщувати на одній сторінці.

Слово «Таблиця __» вказують один раз справа над першою частиною таблиці. При перенесенні частини таблиці на іншу сторінку у верхньому правому куті вказується «Продовження табл. 1.2» або «Закінчення табл. 1.2» Крім того, верхній рядок таблиці має містити заголовки стовпців.

Назву таблиці розміщують над таблицею. Назва має бути стислою і відображати зміст таблиці. Потрібно уникати повторів тематичного заголовка у заголовках граф. Лаконічності потребують і назви заголовків рядків. Слова, що повторюються, слід виносити до узагальнюючих заголовків, об'єднувальних рубрик.

При поділі таблиці на частини та перенесенні їх на наступну сторінку допускається її шапку або заголовки рядків замінити відповідно номерами граф чи рядків, нумеруючи їх арабськими цифрами у першій частині таблиці.

Заголовки граф таблиці починають з великої літери, а підзаголовки – з малої, якщо вони складають одне речення з заголовком. Підзаголовки, що мають самостійне значення, пишуть з великої літери. В кінці заголовків і підзаголовків таблиць крапки не ставлять. Заголовки і підзаголовки граф вказують в однині.

У таблиці слід обов'язково зазначати одиницю виміру (відповідно до стандартів); числові величини повинні мати однакову кількість десяткових знаків.

Якщо цифрові або інші дані в будь-якому рядку таблиці не наводяться, то в ньому ставиться прочерк (–).

Формули нумерують у межах розділу арабськими цифрами. Номер формули складається з номера розділу та порядкового номера формули в розділі, відокремлених крапкою. Нумери формул пишуть біля правого поля сторінки на рівні

відповідної формули у круглих дужках, наприклад: (2.1) (перша формула другого розділу). Посилання на формули зазначають порядковим номером формули в дужках, наприклад: «... у формулі (2.1)». Пояснення значень символів і числових коефіцієнтів формули наводять під нею в тій послідовності, в якій вони подані у формулі. Значення кожного символу і числового коефіцієнта записують з нового рядка. Перший рядок пояснення починають зі слова «де» без двокрапки.

Формули та рівняння виконуються у формульному редакторі Microsoft Equation 3.0 або MathType 4.0 Equation, розташовуються безпосередньо після тексту, в якому вони згадуються, посередині рядка.

Вище і нижче формули повинно бути залишено не менше одного вільного рядка.

Наприклад:

Досліджувані показники якості переводяться у безрозмірний вигляд за допомогою формули:

$$P_i = \frac{p_i - p_i^{бр}}{p_i^{ет} - p_i^{бр}}, \quad (2.1)$$

де P_i - показник якості у безрозмірному вигляді;

p_i - і-тий показник якості у натуральному вигляді (абсолютний показник якості);

$p_i^{бр}$ - бракувальне значення показника якості;

$p_i^{ет}$ - еталонне значення показника якості.

Посилання у тексті роботи на джерела інформації слід зазначити порядковим номером посилань, виділеним двома квадратними дужками, наприклад: «... у працях [1-9]».

Посилання на ілюстрації до курсової роботи оформлюють порядковим номером ілюстрації: наприклад, «рис. 2.3»; на формули – порядковим номером формули; наприклад, «у формулі (3.1)». Посилання у тексті на таблиці пишуть скорочено: наприклад, «у табл. 1.2». У повторних посиланнях на таблиці та ілюстрації треба вживати скорочене слово «дивись»: наприклад, «див. табл. 1.2».

Приклади оформлення переліку посилань наведені у додатку В.

Різні службово-допоміжні матеріали (інструкції, методики, бланки документів, ілюстрації й ін.) варто виносити у додатки. При використанні бланку для наочності службового документу заповнити всі необхідні для його пояснення реквізити (графи). Ілюстрації і таблиці, за можливості, розташовуються так, щоб їх можна було розглянути без повороту сторінки або з поворотом по годинниковій стрілці. Вони розміщуються після першого згадування про них у тексті.

Якщо у тексті застосовуються символи, одиниці, скорочення слів і словосполучень, спеціальні позначення, відмінні від прийнятих офіційно або загальновідомих, то складається перелік умовних позначок. Цей перелік наводиться, якщо такі позначення повторюються у тексті більше двох разів;

якщо менше – то їхнє розшифрування дається безпосередньо при першому згадуванні. Перелік умовних позначок розташовується стовпчиком, у якому ліворуч вказуються використані у тексті умовні позначки або скорочення, а праворуч – їхнє повне розшифрування.

Нумерація сторінок курсової роботи ведеться арабськими цифрами у верхньому правому куті і проводиться по всьому тексту, включаючи додатки, а також ілюстрації, таблиці, схеми, графіки, діаграми й ін., що займають окремі аркуші. Відлік порядкових номерів починається з титульної сторінки, на якій номер сторінки не ставиться.

Оформлення курсової роботи завершується її «брошуруванням» – формуванням файлу в форматі PDF. Після цього робота проходить перевірку на наявність плагіату.

4 ЗАХИСТ КУРСОВОЇ РОБОТИ

4.1 Організація процесу захисту

Завершена курсова робота, оформлена належним чином, підписується здобувачем на титульному аркуші і здається науковому керівнику для остаточної перевірки і складання відгуку.

Захист курсової роботи відбувається на відкритому засіданні комісії, графік роботи якої затверджує завідувач кафедри підприємництва і торгівлі.

Доповідь здобувача має починатися зі звертання: “Шановні члени комісії!”

Обсяг тексту доповіді має відповідати 7-10 хвилинам виступу. Доповідь повинна відобразити: обґрунтування актуальності теми, мету і завдання роботи, основні результати дослідження та наукові розробки автора, акцентувати елементи наукової новизни. Особливе місце має бути відведено обґрунтованим пропозиціям і рекомендаціям та оцінюванню їх ефективності.

Наочні матеріали мають послідовно ілюструвати доповідь здобувача і забезпечувати повноту висвітлення всіх положень, які підлягають захисту.

Здобувач стисло доповідає комісії сутність проведеного дослідження, дає оцінку отриманим результатам, ілюструючи доповідь посиланням на наочні матеріали.

Під час захисту курсової роботи члени комісії, присутні на захисті викладачі, спеціалісти можуть задавати здобувачеві запитання щодо змісту роботи. Відповіді здобувача мають бути конкретними, аргументованими і короткими.

4.2 Оцінювання курсової роботи

За результатами захисту курсової роботи на закритому засіданні комісія приймає рішення щодо оцінки захисту і роботи (враховуючи відгук керівника, зміст доповіді, відповіді на запитання). Результат оцінювання заноситься у відомість відповідно до шкали оцінювання: національна та ECTS (додається нижче).

Критерії оцінювання курсових робіт

Оцінка курсової роботи здійснюється за 100-бальною шкалою, яка складається з двох частин: перша - виконання роботи (до 75 балів) і друга - захисту (до 25 балів).

Оцінка **«відмінно»** (90-100 балів) ставиться, якщо здобувач:

- 1) виконав роботу самостійно, на високому науково-теоретичному рівні, яка відбиває глибокі теоретичні знання і практичні навички, його здатність до професійної діяльності як науковця;
- 2) оволодів методами науково-дослідної роботи у збиранні і систематизації даних, їх обробки, творчого осмислення, систематично викладу, формулювання висновків;
- 3) виявив критичне ставлення до джерел і літератури, продемонстрував наукову новизну, сформулював власні пропозиції і практичні рекомендації;
- 4) грамотно, з додержанням вимог держстандарту оформив курсову роботу;
- 5) на захисті продемонстрував глибокі знання теми дослідження, твердо і впевнено відповів на запитання членів комісії;

Оцінка **« добре »** (75-89 балів) ставиться, якщо здобувач:

- 1) виконав роботу самостійно, на належному науково-теоретичному рівні, яка відбиває достатньо високі теоретичні знання і практичні навички випускника, його здатність до професійної діяльності як науковця;
- 2) оволодів методами науково-дослідної роботи у збиранні і систематизації даних, їх обробки, творчого осмислення, систематично викладу, формулювання висновків, допускає незначні порушення логічності й систематичності викладу;
- 3) робота має наукову новизну, однак автор не може в достатній мірі проаналізувати літературу і джерела з досліджуваної теми, але сформулював власні пропозиції і практичні рекомендації;
- 4) з додержанням вимог держстандарту оформив курсову роботу, але допустив при цьому 2-3 помилки чи неточності;
- 5) написав роботу грамотно, літературною мовою, допускаючи при цьому поодинокі орфографічні, пунктуаційні та стилістичні помилки;
- 6) на захисті продемонстрував глибокі знання теми дослідження, відповів на запитання членів комісії;

Оцінка **«задовільно»** (60-74 балів) ставиться, якщо здобувач:

- 1) виконав роботу самостійно, на достатньому науково-теоретичному рівні, яка відбиває теоретичні знання і практичні навички випускника, його здатність до професійної діяльності;
- 2) оволодів навичками науково-дослідної роботи у збиранні і систематизації даних, їх обробки, осмислення, систематично викладу, формулювання висновків, але допускає порушення логічності й систематичності викладу, некритичного ставлення до документів і матеріалів;
- 3) робота носить головним чином компілятивний характер, відсутні елементи наукової новизни, нечітко сформульовані або відсутні власні пропозиції і практичні рекомендації;

4) допустив ряд помилок при оформленні роботи та її науково-довідкового апарату з відхиленням від вимог держстандарту;

5) написав роботу літературною мовою, але допустив у ній велику кількість русизмів, орфографічних, пунктуаційних та стилістичних помилок;

б) на захисті продемонстрував неглибокі знання теми дослідження, не зумів відповісти на окремі запитання членів комісії;

Оцінка «незадовільно» (до 60 балів) ставиться в тому випадку, коли студент, допущений до захисту курсової роботи, абсолютно в ній не орієнтується, не може відповісти на жодне запитання членів комісії.

В роботі допущені такі грубі помилки:

1. Зміст роботи не відповідає плану курсової роботи або не розкриває тему повністю чи в її основній частині.

2. Сформульовані розділи (підрозділи) не відображають реальну проблемну ситуацію, стан об'єкта.

3. Мета дослідження не пов'язана з проблемою, сформульована абстрактно і не відбиває специфіки об'єкта і предмета дослідження.

4. Автор не виявив самостійності, робота являє собою компіляцію або плагіат.

5. Не зроблено глибокого і всебічного аналізу сучасних офіційних і нормативних документів, нової спеціальної літератури (останні 2-5 років) з теми дослідження.

6. Аналітичний огляд вітчизняних і зарубіжних публікацій з теми роботи має форму анотованого списку і не відбиває рівня досліджуваності проблеми.

7. Кінцевий результат не відповідає меті дослідження, висновки не відповідають поставленим завданням.

8. У роботі немає посилань на першоджерела або вказані не ті, з яких запозичено матеріал.

9. Бібліографічний опис джерел у списку використаної літератури наведено довільно, без дотримання вимог державного стандарту.

10. В якості ілюстраційного матеріалу використано таблиці, діаграми, схеми, які запозичені не з першоджерел.

11. Обсяг та оформлення роботи не відповідають вимогам роботи, виконана неохайно, з помилками.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка в балах	Оцінка ECTS		Оцінка за національною шкалою	
			для екзамену (диференційованого заліку), курсового проєкту (роботи), практики, атестації	для заліку
90-100	A	Відмінно – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок відмінно зараховано	відмінно	зараховано
82-89	B	Дуже добре – вище середнього рівня, але з деякими поширеними помилками добре	добре	
75-81	C	Добре – в цілому правильне виконання, але з помітними помилками		
66-74	D	Задовільно – виконання в повному обсязі, але зі значною кількістю недоліків задовільно	задовільно	
60-65	E	Достатньо – виконання відповідно до мінімальних вимог		
0-59	FX	Незадовільно – недостатньо: необхідно допрацювати	незадовільно з можливістю повторного складання	незараховано з можливістю повторного складання

Додаток А
ЗРАЗОК ОФОРМЛЕННЯ ТИТУЛЬНОЇ СТОРІНКИ КУРСОВОЇ РОБОТИ

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Навчально-науковий інститут менеджменту, харчових технологій та торгівлі
Кафедра підприємництва і торгівлі

КУРСОВА РОБОТА

З дисципліни «Послуги» на тему:

**Культура та якість торговельного обслуговування споживачів – критерії
оцінки організації роздрібно́ї торгівлі**

(назва роботи)

076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» за освітньо-професійною
програмою «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

(шифр і назва спеціальності, освітньої програми)

07 Управління та адміністрування

(галузь знань)

Виконавець:

ЗВО гр. ПТ - 191

Геращенко І.В. _____

Керівник:

доцент кафедри ПiТ, к.т.н., доцент

Денисенко Т.М. _____

Чернігів 202__

Зворотна сторона титульного аркушу курсової роботи

Я, Геращенко І.В., підтверджую, що дана робота є моєю власною письмовою роботою, оформленою з дотриманням цінностей та принципів етики і академічної доброчесності відповідно до Кодексу академічної доброчесності Національного університету «Чернігівська політехніка». Я не використовувала жодних джерел, крім процитованих, на які надано посилання в роботі.

Дата

Підпис

ПРИКЛАД СТРУКТУРИ КУРСОВОЇ РОБОТИ

Орієнтовний зміст курсової роботи на тему «**Культура та якість торговельного обслуговування споживачів – критерії оцінки організації роздрібної торгівлі**»

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОЦІНКИ КУЛЬТУРИ ТА ЯКОСТІ ТОРГОВЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Поняття культури та якості торговельного обслуговування споживачів, її місце в системі організації торгівлі

1.2. Чинники формування культури та якості торговельного обслуговування

1.3. Показники та методи оцінювання культури та якості торговельного обслуговування споживачів

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА РІВНЯ КУЛЬТУРИ ТА ЯКОСТІ ТОРГОВЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ПІДПРИЄМСТВІ

2.1. Організаційно-економічна характеристика об'єкту дослідження

2.2. Стан культури та якості торговельного обслуговування споживачів на об'єкті дослідження

2.3. Аналіз чинників, що впливають на якість обслуговування

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ТА РЕЗЕРВИ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ КУЛЬТУРИ ТА ЯКОСТІ ТОРГОВЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ПІДПРИЄМСТВІ

3.1. Законодавче забезпечення підвищення якості торгового обслуговування

3.2. Розробка та обґрунтування плану підвищення культури обслуговування підприємства

3.3 Прогноз зміни ефективності роботи роздрібного підприємства за рахунок підвищення культури обслуговування споживачів

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

ДОДАТКИ

Орієнтовний зміст курсової роботи на тему «Конкурентоспроможність готельних послуг»

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЩОДО КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1 Зміст та особливості готельних послуг

1.2 Сутність конкуренції на ринку послуг

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «КАЛИНА»

2.1 Характеристика готельного підприємства

2.2 Аналіз конкурентоспроможності готельних послуг готелю «Калина»

РОЗДІЛ 3. ЗАХОДИ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

**ПРИКЛАДИ ОФОРМЛЕННЯ БІБЛІОГРАФІЧНИХ ОПИСІВ
ДЛЯ СПИСКУ ПОСИЛАНЬ**
(згідно ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне
посилання. Загальні положення та правила складання»)

Характеристика джерела	Приклад оформлення
ДОКУМЕНТ	
Один автор	Чепінога В. Г. Основи економічної теорії : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2017. 240 с. Коннов О. Ф. Історична динаміка художнього стилю : монографія. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2015. 187 с.
Два автора	Заброцький М. М., Шапошникова Ю. Г. Педагогічна психологія. Лекції : навч. посіб. Херсон, 2017. 144 с.
Три автори	Кривов'язюк І. В., Смерічевський С. Ф., Кулик Ю. М. Ризик-менеджмент логістичної системи машинобудівних підприємств : монографія. Київ : Кондор, 2018. 200 с.
Чотири і більше авторів	Світ рослин у творчості І. П. Котляревського : науково-популярні нариси / М. В. Гриньова та ін. Полтава, 2017. 112 с. <i>або</i> Світрослин у творчості І. П. Котляревського : науково-популярні нариси. Полтава, 2017. 112 с. <i>або</i> Гриньова М. В., Оніпко В. В., Купріян К. В., Ходунай В. В. Світ рослин у творчості І. П. Котляревського : науково-популярні нариси. Полтава, 2017. 112 с.
Багатотомне видання	Енциклопедія історії України : в 10 т. / редкол. : В. А. Смолій та ін. Київ, 2003–2013. Т. 1–10. Правова система України: історія, стан та перспективи : у 5 т. / Акад. прав. наук України. Харків : Право, 2009. Т. 2 : Конституційні засади правової системи України і проблеми її вдосконалення / заг. ред. Ю. П. Битяк. 576 с.
Окремий том багатотомного видання	Ушинський К. Д. Людина як предмет виховання. Спроба педагогічної антропології : вибр. твори. Т. 1. Київ : Радянська школа, 1983. 480 с. Химическая энциклопедия : в 5 т. Т. 2. Москва : Советская энциклопедия, 1990. 671 с.
Колективний автор	Менеджмент у ХХІ сторіччі: методологія і практика : колективна монографія / Полтавський національний технічний ун-т ім. Ю. Кондратюка. Полтава : Сімон, 2015. 347 с.

Редактор, упорядник	<p>Міжнародні економічні відносини : навч. посіб. / за ред.: С. О. Якубовського, Ю. О. Ніколаєва. Одеса : ОНУ, 2015. 306 с.</p> <p>Дахно І. І., Алієва-Барановська В.М. Право інтелектуальної власності : навч. посіб. / за ред. І. І. Дахна. Київ : ЦУЛ, 2015. 560 с.</p> <p>Друк України. 2016 : стат. зб. / уклад. С. В. Буряк. - Київ : Книжкова палата України, 2017. 100 с.</p>
Тези доповідей, матеріали конференцій	<p>Бібліотечне краєзнавство у культурному просторі України : зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конф., м. Київ, 2 листоп. 2017 р. Київ : Національна академія керівних кадрів культури і мистецтв, 2017. 246 с.</p> <p>Синантропізація рослинного покриву України : тези наук. доп. Всеукр. наук. конф., м. Переяслав-Хмельницький, 27-28 квіт. 2006 р. Переяслав-Хмельницький, 2006. 240 с.</p>
Збірник	<p>Україна - сузір'я культур : збірник. Київ : Новий друк, 2018. 244 с.</p> <p>Наука України у світовому інформаційному просторі : збірник. Київ : Академперіодика. 2018. Вип. 15. 104 с.</p>
Переклад з іншої мови	<p>Гарфорд, Тім. Речі, що змінили світ. Історія економіки в 50 винаходах : пер. з англ. Київ, 2018. 352 с.</p>
Стандарти	<p>ДСТУ 3582:2013. Бібліографічний опис. Скорочення слів і словосполучень українською мовою. Загальні вимоги та правила (ISO 4:1984, NEQ; ISO 832:1994, NEQ). [На заміну ДСТУ3582-97; чинний від 2013-08-22]. Вид. офіц. Київ : Мінекономрозвитку України, 2014. 15 с. (Інформація та документація).</p> <p>ДСТУ EN 61010-2-020:2005. Вимоги безпеки до електричного устаткування для вимірювання, керування та лабораторного застосування. Частина 2-020. Додаткові вимоги до лабораторних центрифуг (EN 61010-2-020:1994, IDT). Київ : Держспоживстандарт України, 2007. IV, 18 с.</p>
Патенти	<p>Спосіб лікування синдрому дефіциту уваги та гіперактивності у дітей : пат. 76509 Україна. № 2004042416 ; заявл. 01.04.2004 ; опубл. 01.08.2006, Бюл. № 8 (кн. 1). 120 с.</p> <p>Двокамерний струминно-зрошувальний сульфідатор : пат. 112332 Україна. № 201606608 ; заявл. 16.06.2016, Бюл. № 23. 4 с.</p>
Архівні документи	<p>Діяльність історичної секції при ВУАН та зв'язаних з нею історичних установ Академії в 1929–1930 рр. // Інститут рукопису Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. Ф. Х (Всеукраїнська Академія Наук). Спр. 1686. 30 арк.</p> <p>Матеріали Ради Народних комісарів Української Народної Республіки. ЦДАВО України (Центр. держ. архів вищ. органів влади та упр. України). Ф. 1061. Оп. 1. Спр. 8–12. Копія; Ф. 1063. Оп. 3. Спр. 1–3.</p>

Дисертації, автореферати дисертацій	Вініченко О. М. Система динамічного контролю соціально-економічного розвитку промислового підприємства : дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.04. Дніпро, 2017. 424 с. Устьян О. Ю. Клієнтоорієнтований маркетинг підприємств сфери розваг і відпочинку : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.04. Полтава, 2018. 20 с.
Препринти	Панасюк М. І., Скорбун А. Д., Сплошной Б. М. Про точність визначення активності твердих радіоактивних відходів гамма-методами. Чорнобиль : Ін-т з проблем безпеки АЕС НАН України, 2006. 7, [1] с. (Препринт. НАН України, Ін-т проблем безпеки АЕС; 06-1).
ЧАСТИНА ДОКУМЕНТА	
Частина книги	Франко І. Украдене щастя // І. Франко. Твори. Київ, 1966. С. 322–419. Алексеев В. М. Правовий статус людини та його реалізація у взаємовідносинах держави та суспільства в державному управлінні в Україні. <i>Теоретичні засади взаємовідносин держави та суспільства в управлінні</i> : монографія. Чернівці, 2012. С. 151–169.
Тези доповідей, матеріали конференцій	Майстренко В. М., Осадчук О. П. Теоретичні основи впровадження системи управління якістю. <i>Проблеми управління та економіки підприємств в сучасних умовах</i> : матеріали XV міжнар. наук.-практ. конф., м. Київ, 23-24 квіт. 2019 р. Київ : НУХТ, 2019. С. 18-21. Анциперова І. І. Історико-правовий аспект акту про бюджет. <i>Дослідження проблем права в Україні очима молодих вчених</i> : тези доп. Всеукр. наук.-практ. конф., м. Запоріжжя, 24 квіт. 2014 р. Запоріжжя, 2014. С. 134–137.
Законодавчі та нормативні документи	Про захист рослин : Закон України від 14 жовт. 1998 р. № 180-XIV. <i>Відомості Верховної Ради України</i> . 1998. № 50/51. С. 914-924. Інструкція про порядок нарахування і сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування : затв. наказом М-ва фінансів України від 20 квіт. 2015 р. № 449. <i>Все про бухгалтерський облік</i> . 2015. № 51. С. 21–42. Про затвердження Вимог до оформлення дисертації : наказ Міністерства освіти і науки від 12 січ. 2017 р. № 40. <i>Офіційний вісник України</i> . 2017. № 20. С. 136–141. Інструкція про порядок нарахування і сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування : затв. наказом М-ва фінансів України від 20 квіт. 2015 р. № 449. <i>Все про бухгалтерський облік</i> . 2015. № 51. С. 21–42.
Статті з періодичних видань	Мурашко І. С. Біономічний підхід до сталого розвитку підприємства. <i>Вісник Запорізького національного університету. Серія «Економічні науки»</i> . 2017. № 4. С. 43–49.

	Близнюк О. П., Ставерська Т. О., Іванюта О. М. Формування кредитно-грошового механізму забезпечення сталого розвитку підприємств торгівлі України. <i>Бізнес Інформ</i> . 2019. № 7. С. 240–249.
ЕЛЕКТРОННІ РЕСУРСИ	
Книги	Академічна чесність як основа сталого розвитку університету / за заг. ред. Т. В. Фінікова, А. Є. Артюхова. Київ : Таксон, 2016. 234 с. URL: http://www.univer.kharkov.ua/images/redactor/news/2016-09-07/chesnist_osnova_rozvitk_Univers.pdf (дата звернення: 02.11.2017).
Статті з періодичних видань	Костюченко Я. М. Механізми вирішення спорів в угоді про асоціацію між Україною та ЄС. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. 2019. Вип. 56, т. 2. С. 144-147. URL: http://www.visnyk-juris.uzhnu.uz.ua/file/No.56/part_2/31.pdf (дата звернення: 23.08.2019). Мірошниченко О. Ю., Карюк В. І. Етапи формування організаційно-економічного механізму інноваційної діяльності підприємств. <i>Ефективна економіка</i> . 2012. № 2. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=932 (дата звернення: 22.01.2018).
Законодавчі документи	Про стандартизацію : Закон України від 11 лют. 2014 р. № 1315. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18 (дата звернення: 02.09.2019). Про затвердження Порядку використання документів через обмінні бібліотечні фонди : наказ Міністерства культури України від 31 жовт. 2017 р. № 1131. URL: https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1583-17 (дата звернення: 02.08.2019).
Сторінки веб-сайтів	Органічне землеробство та його розвиток в Україні // Agronews : веб-сайт. URL: https://agronews.ua/node/24264 (дата звернення: 02.09.2019). Красива і дивовижна Полтава. <i>Моя планета</i> : веб-сайт. URL: http://myplanet.com.ua/?p=10440 (дата звернення: 10.09.2019). Чайка А. С. Інклюзивна освіта - шлях до повноцінної соціалізації учнів з особливими освітніми потребами. <i>Всеосвіта</i> : веб-сайт. URL: https://vseosvita.ua/library/inkluzivna-osvita-slah-do-povnocinnoi-socializacii-ucniv-z-oor-1906.html (дата звернення: 12.08.2019).