

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 17.12.2025 12:49:06  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

*Приложение 7*  
к образовательной программе

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**  
**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«ТЕОРИЯ ОРГАНИЗАЦИИ»**

38.03.04 Государственное и муниципальное управление  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Региональное управление и местное самоуправление  
(наименование образовательной программы)

Бакалавр  
(квалификация)

Заочная форма обучения  
(форма обучения)

2022

Донецк

## СОДЕРЖАНИЕ

|   |    |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ  | 4  |
| 1. Цели и задачи курсовой работы                                  | 5  |
| 2. Требования к результатам освоения дисциплины                   | 6  |
| 3. Структура, содержание и порядок выполнения курсовой работы     | 13 |
| 3.1. Выбор темы, изучение литературы и составление плана          | 17 |
| 3.2. Порядок выполнения курсовой работы                           | 22 |
| 4. Оформление курсовой работы                                     | 23 |
| 5. Проверка и защита курсовой работы                              | 32 |
| 6. Критерии оценивания качества выполнения курсовой работы        | 33 |
| 7. Перечень тем курсовых работ по дисциплине «Теория организации» | 38 |
| 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение               | 42 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ  | 43 |

## ВВЕДЕНИЕ

Организация в разных своих формах означает объект управления и всеми своими характеристиками влияет на формирование систем управления, их функционирование и развитие. Управление не может быть успешным, если оно не учитывает особенностей организации, не предусматривает ее изменения. Дисциплина «Теория организации» образует теоретический фундамент других прикладных наук, к числу которых относятся: теория организаций, социальное управление, организационное поведение и т.п.

Что касается социальной организации, то в ней как в сложном организме переплетаются и уживаются интересы личности и групп, стимулы и ограничения, жесткая технология и инновации, безусловная дисциплина и свободное творчество, нормативные требования и неформальные инициативы. У организаций есть свой облик, культура, традиции и репутация. Они уверенно развиваются, когда имеют обоснованную стратегию и эффективно используют ресурсы. Не понимая сущности организаций и закономерностей их развития, нельзя ни управлять ими, ни эффективно использовать их потенциал, ни осваивать современные технологии их деятельности.

Важным шагом изучения учебной дисциплины «Теория организации» является выполнение курсовой работы, как одной из основных форм самостоятельной работы обучающихся. Данные методические рекомендации предназначены для студентов в качестве руководства для выполнения курсовой работы по дисциплине «Теория организации», предусмотренной учебным планом по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль «Региональное управление и местное самоуправление»).

Рекомендации освещают структуру, объем, содержание и оформление работы.

## 1. Цели и задачи курсовой работы

Курсовая работа является важной и обязательной формой процесса изучения профессиональных дисциплин и представляет собой самостоятельное научно-практическое исследование студента в области изучения организации как объекта управления.

На основе изучения учебной и научной литературы студент должен самостоятельно проанализировать, систематизировать и изложить материал избранной им темы, высказать свое мнение по тем или иным рассматриваемым проблемам, продемонстрировать навыки исследовательской деятельности.

Курсовая работа представляет собой результат самостоятельной творческой деятельности студента. Творческая самостоятельность студента проявляется в умении находить в используемых при написании работы источниках различные мнения ученых по исследуемой тематике, разбираться в имеющихся спорных мнениях, в способности приводить аргументы в подкрепление тех или иных позиций.

*Целями написания курсовой работы являются:*

- расширение, систематизирование и закрепление полученных студентами теоретических знаний по дисциплине «Теория организации»;
- закрепление навыков самостоятельной научной работы с первоисточниками;
- развитие умения собирать, систематизировать и обобщить имеющийся научный и учебный материал по рассматриваемой проблеме;
- развития творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- подготовки к государственной итоговой аттестации.

Курсовая работа является завершающим этапом изучения дисциплины «Теория организации».

*Задачами написания и защиты курсовой работы являются:*

- обобщение и систематизация результатов исследований, содержащихся в научной литературе по рассматриваемым в работе вопросам;
- выявление дискуссионных теоретических вопросов в рамках исследуемой темы и формулирование собственного подхода к решению теоретических и практических проблем профессионального характера;
- приобретение умений компетентного представления профессиональной информации о процессах, происходящих в сфере государственного и муниципального управления.

Курсовая работа должна соответствовать следующим требованиям:

- освещать проблему, недостаточно исследованную в литературе;
- содержать элементы научного исследования и выполняться на актуальную тему;
- иметь четкое построение и логическую последовательность в изложении материала;
- содержать убедительную аргументацию, для чего в тексте работы необходимо широко использовать иллюстративный материал;
- завершаться обоснованными рекомендациями и доказательными выводами.

## 2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |   |
|--|---|
| <i>ПК-2.1: Знает основные теории мотивации и лидерства; особенности процессов групповой динамики и принципов формирования команды; требования к аудиту человеческих ресурсов и диагностике организационной культуры.</i> |   |
| Знать:   |   |
| <b>Уровень 1</b>   | основные теории мотивации и лидерства;  |
| <b>Уровень 2</b>   | основные теории мотивации и лидерства; особенности процессов групповой динамики и принципов формирования команды;   |
| <b>Уровень 3</b>   | основные теории мотивации и лидерства; особенности процессов групповой динамики и принципов формирования команды; требования к аудиту человеческих ресурсов и диагностике организационной культуры. |
| Уметь:   |   |
| <b>Уровень 1</b>   | применять основные теории мотивации и лидерства;  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Уровень 2</b>  | применять основные теории мотивации и лидерства; определять особенности процессов групповой динамики и принципов формирования команды;  |
| <b>Уровень 3</b>  | применять основные теории мотивации и лидерства; определять особенности процессов групповой динамики и принципов формирования команды; предъявлять требования к аудиту человеческих ресурсов и диагностике организационной культуры.  |
| <b>Владеть:</b>   |   |
| <b>Уровень 1</b>  | навыками применения основных теории мотивации и лидерства;  |
| <b>Уровень 2</b>  | навыками применения основных теории мотивации и лидерства; навыками определения особенностей процессов групповой динамики и принципов формирования команды;   |
| <b>Уровень 3</b>  | навыками применения основных теории мотивации и лидерства; навыками определения особенностей процессов групповой динамики и принципов формирования команды; навыками выполнения требования к аудиту человеческих ресурсов и диагностике организационной культуры.   |
| <i>ПК-2.2: Умеет анализировать ситуацию и использовать наиболее подходящие методы мотивации и организации групповой работы, использовать знание основных теорий мотивации и лидерства для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области</i> |   |
| <b>Знать:</b>   |   |
| <b>Уровень 1</b>  | основы анализа ситуации и использования методов мотивации и организации групповой работы;   |
| <b>Уровень 2</b>  | основы анализа ситуации и использования методов мотивации и организации групповой работы; основные теории мотивации для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления персоналом;  |
| <b>Уровень 3</b>  | основы анализа ситуации и использования методов мотивации и организации групповой работы; основные теории мотивации для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления персоналом; основные теории лидерства для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления персоналом.   |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| <b>Уровень 1</b>  | применять основы анализа ситуации и использования методов мотивации и организации групповой работы;   |
| <b>Уровень 2</b>  | применять основы анализа ситуации и использования методов мотивации и организации групповой работы; применять основные теории мотивации для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления персоналом;  |
| <b>Уровень 3</b>  | применять основы анализа ситуации и использования методов мотивации и организации групповой работы; применять основные теории мотивации для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления персоналом; применять основные теории лидерства для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления персоналом.             |
| <b>Владеть:</b>   |   |
| <b>Уровень 1</b>  | навыками анализа ситуации и использования методов мотивации и организации групповой работы;   |
| <b>Уровень 2</b>  | навыками анализа ситуации и использования методов мотивации и организации групповой работы; навыками применения основных теорий мотивации для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления  |
| <b>Уровень 3</b>  | навыками анализа ситуации и использования методов мотивации и организации групповой работы; навыками применения основных теорий мотивации для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления персоналом; навыками применения основных теорий лидерства для решения стратегических и оперативных управленческих задач в области управления персоналом. |

*ПК-2.3: Владеет технологией разработки мотивационных программ организации для решения стратегических и оперативных управленческих задач; навыками формирования команды, способной к разработке какого-либо проекта или решения другой задачи; основными приемами диагностики организационной культуры конкретной организации для выявления проблем и*

**Знать:**

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Уровень 1</b> | технологии разработки мотивационных программ организации для решения стратегических и оперативных управленческих задач;   |
| <b>Уровень 2</b> | технологии разработки мотивационных программ организации для решения стратегических и оперативных управленческих задач; основы формирования команды, способной к разработке какого-либо проекта или решения другой задачи;  |
| <b>Уровень 3</b> | технологии разработки мотивационных программ организации для решения стратегических и оперативных управленческих задач; основы формирования команды, способной к разработке какого-либо проекта или решения другой задачи; основные приемы диагностики организационной культуры конкретной организации для выявления проблем и совершенствования. |

**Уметь:**

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Уровень 1</b> | применять технологии разработки мотивационных программ организации для решения стратегических и оперативных управленческих задач;   |
| <b>Уровень 2</b> | применять технологии разработки мотивационных программ организации для решения стратегических и оперативных управленческих задач; применять основы формирования команды, способной к разработке какого-либо проекта или решения   |
| <b>Уровень 3</b> | применять технологии разработки мотивационных программ организации для решения стратегических и оперативных управленческих задач; применять основы формирования команды, способной к разработке какого-либо проекта или решения другой задачи; применять основные приемы диагностики организационной культуры конкретной организации для выявления проблем и совершенствования. |

**Владеть:**

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Уровень 1</b> | навыками применения технологий разработки мотивационных программ организации для решения стратегических и оперативных управленческих задач;   |
| <b>Уровень 2</b> | навыками применения технологий разработки мотивационных программ организации для решения стратегических и оперативных управленческих задач; навыками применения основ формирования команды, способной к разработке какого-либо проекта или решения другой задачи;   |
| <b>Уровень 3</b> | навыками применения технологий разработки мотивационных программ организации для решения стратегических и оперативных управленческих задач; навыками применения основ формирования команды, способной к разработке какого-либо проекта или решения другой задачи; навыками применения основных приемов диагностики организационной культуры конкретной организации для выявления проблем и совершенствования. |

*УК-6.1: Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.) для успешного выполнения порученной работы.*

**Знать:**

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Уровень 1</b> | о своих личностных ресурсах и их пределах для успешного выполнения порученной работы;   |
| <b>Уровень 2</b> | о своих личностных ресурсах и их пределах для успешного выполнения порученной работы; о своих ситуативных ресурсах и их пределах для успешного выполнения порученной работы;  |
| <b>Уровень 3</b> | о своих личностных ресурсах и их пределах для успешного выполнения порученной работы; о своих ситуативных ресурсах и их пределах для успешного выполнения порученной работы; о своих временных ресурсах и их пределах для успешного выполнения порученной работы. |

**Уметь:**

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Уровень 1</b> | применять свои личностные ресурсы для успешного выполнения порученной работы; |
|------------------|---|

|  |   |
|--|---|
| <b>Уровень 2</b>   | применять свои личностные ресурсы для успешного выполнения порученной работы; применять свои ситуативные ресурсы для успешного выполнения порученной работы;  |
| <b>Уровень 3</b>   | применять свои личностные ресурсы для успешного выполнения порученной работы; применять свои ситуативные ресурсы для успешного выполнения порученной работы; применять свои временные ресурсы для успешного выполнения порученной работы.                                     |
| Владеть:   |   |
| <b>Уровень 1</b>   | навыками применения своих личностных ресурсов для успешного выполнения порученной работы;   |
| <b>Уровень 2</b>   | навыками применения своих личностных ресурсов для успешного выполнения порученной работы; навыками применения своих ситуативных ресурсов для успешного выполнения порученной работы;  |
| <b>Уровень 3</b>   | навыками применения своих личностных ресурсов для успешного выполнения порученной работы; навыками применения своих ситуативных ресурсов для успешного выполнения порученной работы; навыками применения своих временных ресурсов для успешного выполнения порученной работы. |
| <i>УК-1.1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие; осуществляет декомпозицию задачи.</i>        |   |
| Знать:   |   |
| <b>Уровень 1</b>   | основы анализа задачи, выделяя ее базовые составляющие;   |
| <b>Уровень 2</b>   | основы анализа задачи, выделяя ее базовые составляющие; основы декомпозиции задачи;   |
| <b>Уровень 3</b>   | основы анализа задачи, выделяя ее базовые составляющие; основы декомпозиции задачи; основы системного подхода для решению поставленных задач.   |
| Уметь:   |   |
| <b>Уровень 1</b>   | применять основы анализа задачи, выделяя ее базовые составляющие;   |
| <b>Уровень 2</b>   | применять основы анализа задачи, выделяя ее базовые составляющие; применять основы декомпозиции задачи;   |
| <b>Уровень 3</b>   | применять основы анализа задачи, выделяя ее базовые составляющие; применять основы декомпозиции задачи; применять основы системного подхода для решению поставленных задач.   |
| Владеть:   |   |
| <b>Уровень 1</b>   | навыками применения основ анализа задачи, выделяя ее базовые составляющие;  |
| <b>Уровень 2</b>   | навыками применения основ анализа задачи, выделяя ее базовые составляющие; навыками применения основ декомпозиции задачи;   |
| <b>Уровень 3</b>   | навыками применения основ анализа задачи, выделяя ее базовые составляющие; навыками применения основ декомпозиции задачи; навыками применения основ системного подхода для решению поставленных задач.  |
| <i>УК-1.2: Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи.</i> |   |
| Знать:   |   |
| <b>Уровень 1</b>   | основы определения информации, требуемой для решения поставленной задачи;   |
| <b>Уровень 2</b>   | основы определения информации, требуемой для решения поставленной задачи; основы интерпретирования информации, требуемой для решения поставленной задачи;   |
| <b>Уровень 3</b>   | основы определения информации, требуемой для решения поставленной задачи; основы интерпретирования информации, требуемой для решения поставленной задачи; основы ранжирования информации, требуемой для решения поставленной задачи.  |
| Уметь:   |   |



|   |  |
|---|--|
| <b>Уровень 1</b>  | применять основы определения информации, требуемой для решения поставленной задачи;  |
| <b>Уровень 2</b>  | применять основы определения информации, требуемой для решения поставленной задачи; применять основы интерпретирования информации, требуемой для решения поставленной задачи;  |
| <b>Уровень 3</b>  | применять основы определения информации, требуемой для решения поставленной задачи; применять основы интерпретирования информации, требуемой для решения поставленной задачи; применять основы ранжирования информации, требуемой для решения поставленной задачи.   |
| <b>Владеть:</b>   |  |
| <b>Уровень 1</b>  | навыками применения основ определения информации, требуемой для решения поставленной задачи;   |
| <b>Уровень 2</b>  | навыками применения основ определения информации, требуемой для решения поставленной задачи; навыками применения основ интерпретирования информации, требуемой для решения поставленной задачи;  |
| <b>Уровень 3</b>  | навыками применения основ определения информации, требуемой для решения поставленной задачи; навыками применения основ интерпретирования информации, требуемой для решения поставленной задачи; навыками применения основ ранжирования информации, требуемой для решения поставленной задачи.                  |
| <i>УК-1.3: Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов.</i>   |  |
| <b>Знать:</b>   |  |
| <b>Уровень 1</b>  | основные методы поиска информации для решения поставленной задачи по организационным запросам;   |
| <b>Уровень 2</b>  | основные методы поиска информации для решения поставленной задачи по организационным запросам; основные методы поиска информации для решения поставленной задачи по управленческим запросам;   |
| <b>Уровень 3</b>  | основные методы поиска информации для решения поставленной задачи по организационным запросам; основные методы поиска информации для решения поставленной задачи по управленческим запросам; основные методы поиска информации для решения поставленной задачи по экономическим запросам.                      |
| <b>Уметь:</b>   |  |
| <b>Уровень 1</b>  | осуществлять поиск информации для решения поставленной задачи по организационным запросам;   |
| <b>Уровень 2</b>  | осуществлять поиск информации для решения поставленной задачи по организационным запросам; осуществлять поиск информации для решения поставленной задачи по управленческим запросам;   |
| <b>Уровень 3</b>  | осуществлять поиск информации для решения поставленной задачи по организационным запросам; осуществлять поиск информации для решения поставленной задачи по управленческим запросам; осуществлять поиск информации для решения поставленной задачи по экономическим запросам.                                  |
| <b>Владеть:</b>   |  |
| <b>Уровень 1</b>  | навыками осуществления поиска информации для решения поставленной задачи по организационным запросам;  |
| <b>Уровень 2</b>  | навыками осуществления поиска информации для решения поставленной задачи по организационным запросам; навыками осуществления поиска информации для решения поставленной задачи по управленческим запросам;   |
| <b>Уровень 3</b>  | навыками осуществления поиска информации для решения поставленной задачи по организационным запросам; навыками осуществления поиска информации для решения поставленной задачи по управленческим запросам; навыками осуществления поиска информации для решения поставленной задачи по экономическим запросам. |
| <i>УК-1.4: При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения.</i> |  |
| <b>Знать:</b>   |  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Уровень 1</b>  | основные инструменты при обработке информации, позволяющие отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок;  |
| <b>Уровень 2</b>  | основные инструменты при обработке информации, позволяющие отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок; основные методы, позволяющие формировать собственные мнения и суждения;  |
| <b>Уровень 3</b>  | основные инструменты при обработке информации, позволяющие отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок; основные методы, позволяющие формировать собственные мнения и суждения; основные инструменты, позволяющие аргументировать свои выводы и точку зрения.  |
| Уметь:  |  |
| <b>Уровень 1</b>  | применять основные инструменты при обработке информации, позволяющие отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок;  |
| <b>Уровень 2</b>  | применять основные инструменты при обработке информации, позволяющие отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок; применять основные методы, позволяющие формировать собственные мнения и суждения;  |
| <b>Уровень 3</b>  | применять основные инструменты при обработке информации, позволяющие отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок; применять основные методы, позволяющие формировать собственные мнения и суждения; применять основные инструменты, позволяющие аргументировать свои выводы и точку зрения.                                  |
| Владеть:  |  |
| <b>Уровень 1</b>  | навыками применения основных инструментов при обработке информации, позволяющие отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок;   |
| <b>Уровень 2</b>  | навыками применения основных инструментов при обработке информации, позволяющие отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок; навыками применения основных методов, позволяющих формировать собственные мнения и суждения;  |
| <b>Уровень 3</b>  | навыками применения основных инструментов при обработке информации, позволяющие отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок; навыками применения основных методов, позволяющих формировать собственные мнения и суждения; навыками применения основных инструментов, позволяющих аргументировать свои выводы и точку зрения. |
| <i>УК-1.5: Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</i> |  |
| Знать:  |  |
| <b>Уровень 1</b>  | основные алгоритмы решения поставленной задачи;  |
| <b>Уровень 2</b>  | основные алгоритмы решения поставленной задачи; основы рассмотрения и разработки предложений возможных вариантов решения поставленной задачи;  |
| <b>Уровень 3</b>  | основные алгоритмы решения поставленной задачи; основы рассмотрения и разработки предложений возможных вариантов решения поставленной задачи; основные методы анализа и оценки достоинств и недостатков предложенных решений поставленной задачи.  |
| Уметь:  |  |
| <b>Уровень 1</b>  | применять основные алгоритмы решения поставленной задачи;  |
| <b>Уровень 2</b>  | применять основные алгоритмы решения поставленной задачи; рассматривать и разрабатывать предложения возможных вариантов решения поставленной задачи;   |
| <b>Уровень 3</b>  | применять основные алгоритмы решения поставленной задачи; рассматривать и разрабатывать предложения возможных вариантов решения поставленной задачи; применять основные методы анализа и оценки достоинств и недостатков предложенных решений поставленной задачи.   |
| Владеть:  |  |
| <b>Уровень 1</b>  | навыками применения основных алгоритмов решения поставленной задачи;   |
| <b>Уровень 2</b>  | навыками применения основных алгоритмов решения поставленной задачи; навыками рассмотрения и разработки предложения возможных вариантов решения  |

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Уровень 3</b> | навыками применения основных алгоритмов решения поставленной задачи; навыками рассмотрения и разработки предложения возможных вариантов решения поставленной задачи; навыками применения основных методов анализа и оценки достоинств и недостатков предложенных решений поставленной задачи. |
|------------------|---|

В результате освоения дисциплины «Теория организации» обучающийся должен:

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>3.1 Знать:</b>   |   |
|                     | основы организационных отношений;   |
|                     | законы организации;   |
|                     | основные организационные модели и теории;   |
|                     | модели и характеристики организационной культуры;   |
|                     | механизмы формирования и развития организационной культуры;   |
|                     | основные организационные формы и структуры;   |
|                     | процессы, происходящие в организациях во взаимосвязи с внешней средой;  |
|                     | основы организационного проектирования;   |
|                     | теоретико-методологические принципы создания и функционирования организаций;  |
|                     | концепции жизненного цикла организации.   |
| <b>3.2 Уметь:</b>   |   |
|                     | анализировать организационные отношения, складывающиеся между людьми в процессе их совместного труда в организациях различного типа;                |
|                     | исследовать механизмы регулирования в социальных системах;  |
|                     | осуществлять целевое управленческое воздействие на систему; анализировать структурные элементы и уровни организационной культуры;                   |
|                     | осуществлять сравнительный анализ и формирование разных типов организаций;  |
|                     | анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации;   |
|                     | разрабатывать реинжиниринговые мероприятия, как организации в целом, так и ее составляющих с учетом влияния факторов внешней среды;                 |
|                     | самостоятельно искать необходимую информацию, пользоваться специальной литературой, извлекать необходимую информацию из актуальных первоисточников; |
|                     | анализировать проявления законов и принципов организации;   |
|                     | анализировать этапы развития организации.   |
| <b>3.3 Владеть:</b> |   |
|                     | навыками организации групповой работы;  |
|                     | методами социального управления и регулирования организационных отношений;  |
|                     | методами целевого управления;   |
|                     | способами поддержания и развития организационной культуры;  |
|                     | навыками разработки программ развития организации по направлениям;  |
|                     | методами проектирования организационных структур;   |
|                     | основными методическими подходами к анализу внутренней и внешней среды организации;   |
|                     | опытом проведения структурно-функционального анализа организации;   |
|                     | навыками самостоятельного исследования организационных систем;  |
|                     | способами сохранения равновесия организации и ее целостности.   |

### 3. Структура, содержание и порядок выполнения курсовой работы

Структурными элементами курсовой работы являются:

- титульный лист (Приложение А);
- содержание (план) (Приложение Б, В);
- введение;
- основная часть, которая должна состоять из 2-3 глав;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Определим назначение каждого из структурных элементов.

**Титульный лист** курсовой работы должен содержать следующие сведения: полное наименование министерства (его структурного подразделения), ГОУ ВПО, кафедры; название темы курсовой работы; дисциплины; сведения об исполнителе (Ф.И.О. студента, номер группы); о научном руководителе (Ф.И.О., ученая степень, звание) (Приложение А);

**Содержание** должно включать перечень структурных элементов курсовой работы с указанием номеров страниц, с которых начинается их месторасположение в тексте, в том числе: введение; главы, пункты; заключение; список использованных нормативно-правовых актов и соответствующей литературы; приложения.

Во **Введении** должны быть обоснованы и отражены:

- актуальность темы, ее значимость;
- уровень разработанности темы в литературе;
- объект и предмет исследования;
- цель работы;
- задачи, поставленные для достижения цели;
- методы исследования, применяемые при написании работы;
- структура работы (кратко);
- возможные пути применения результатов на практике.

**Актуальность** отражает важность, своевременность изучения выбранной темы, ее социально-экономическую значимость. Краткий обзор публикаций по теме показывает степень знакомства студента со специальной литературой, позволяет в дальнейшем сделать вывод о практической значимости выполненной работы.

Затруднение у студентов может вызвать формулирование объекта и предмета исследования.

**Объект** – явление, процесс, которые порождают проблематику, затронутую в конкретно взятой работе. Это та часть научных знаний, с которой необходимо работать студенту.

**Предмет** – конкретно взятая составляющая выбранного объекта исследования. Это определенный вопрос, который затрагивается при рассмотрении затронутой проблематики. Это более узкое значение. Чаще всего при постановке темы работы предмет изучения участвует в ее формулировке.

Здесь же делаются пояснения, почему ограничен круг исследуемых вопросов, с чем связаны границы исследуемой проблемы.

Обязательно должны быть сформулированы цель и задачи курсовой работы. При формулировании цели не следует использовать глагол «сделать». Правильнее будет употребить глаголы «раскрыть», «определить», «установить», «показать», «выявить» и т.д.

*Например:* Цель выполнения курсовой работы на тему: «Основные принципы самоуправления, их развитие в современной организации» можно сформулировать следующим образом:

*«Целью курсовой работы является установление принципов, способствующих развитию самоуправления в организации, и путей их дальнейшего развития»*

На основе поставленной цели определяются задачи, в которых должны быть отражены все аспекты вопросов, раскрываемых в ходе исследования. Для этого обычно используются слова «изучить», «описать», «установить»,

«рассмотреть» и т.п. Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав научной работы

В составе методов исследования, как правило, выделяют наблюдение, сравнение, эксперимент, абстрагирование, анализ и синтез, моделирование, индукция и дедукция, исторический метод, метод восхождения от абстрактного к конкретному, специальные методы.

**Основная часть** работы состоит из двух-трех глав. Каждая глава имеет название и состоит из двух-трех параграфов. Наличие большего числа мелких параграфов свидетельствует о том, что студент плохо структурировал работу.

В первой главе излагаются теоретические основы проблемы, трактовка сущности и содержания основных понятий и категорий, дается обзор литературы по теме исследования с приведением различных точек зрения на проблему, описывается имеющийся зарубежный и отечественный опыт.

Во второй главе основное внимание уделяется характеристике объекта исследования, анализу его состояния в современных условиях, проводится анализ предмета исследования, определяются его результаты. На основе проведенного анализа формулируются выводы, обобщения, результаты и практические рекомендации по совершенствованию (оптимизации) исследуемого процесса. Для написания практической части работы необходим сбор либо фактического материала, либо материала о новых знаниях, процессах и наблюдаемых явлениях, объем и содержание которого согласовываются с научным руководителем в соответствии с выбранной темой курсовой работы.

Кроме того, необходимо, чтобы в работе были предложены конкретные мероприятия по разрешению исследуемой проблемы, что отражает личный вклад студента. Курсовая работа бакалавров, в которой отсутствуют анализ актуального материала и (или) практические рекомендации, не может быть оценена выше оценки «удовлетворительно». Необходимо обратить внимание

на то, что в конце каждого параграфа и главы обязательно делаются выводы.

В **Заключении** кратко излагаются основные результаты исследования, содержатся конкретные предложения и рекомендации по исследуемым вопросам.

После Заключения помещается список использованных источников (библиографический список), он содержит источники, которые были изучены и использованы при написании курсовой работы. Это могут быть не только источники, на которые сделаны прямые ссылки в работе, но и те, на основе которых студентом были сделаны самостоятельные выводы.

Для составления библиографического списка используются имеющиеся в библиотеках:

- систематические каталоги, в которых названия произведений расположены по отраслям знания;
- алфавитные каталоги, в которых карточки на книги расположены в алфавитном порядке фамилии авторов;
- предметные каталоги, содержащие названия произведений по конкретным проблемам и специальностям.

Список использованных источников должен содержать не менее 25 наименований со сроком издания преимущественно за последние 10 лет, при этом, правовые акты не должны составлять более половины источников.

**Приложения** призваны облегчить восприятие содержания курсовой работы, и имеют дополнительное (обычно справочное) значение, но являются необходимым компонентом работы для более полного освещения темы.

Приложения могут быть разнообразны по своему содержанию, например, иллюстрации, анкеты, протоколы, акты, копии архивных или других документов, опубликованных в редких изданиях. По форме приложения могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты и оформляется по следующим правилам:

- приложения помещают в конце курсовой работы;
- каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь тематический заголовок;

- приложения нумеруют заглавными буквами в алфавитном порядке. Номер приложения размещают в правом верхнем углу над заголовком приложения после слова «Приложение» (например, «Приложение А», «Приложение Б» и т.д.).

**Процесс подготовки и выполнения курсовой работы включает несколько этапов:**

- выбор темы;
- составление содержания, то есть рабочего плана курсовой работы;
- подбор литературы, нормативно-правовых актов, интернет-источников и составление библиографии по теме;
- изучение литературы, интернет-источников, нормативно-правовых актов и их анализ (изучение и конспектирование специальной литературы и опубликованных источников);
- написание первого варианта работы (работа над главами и разделами; написание введения и заключения; составление списка использованных источников – библиографии) и проверка его научным руководителем;
- оформление окончательного варианта работы и представление ее научному руководителю;
- подготовка и защита работы (студент самостоятельно готовит сообщение по теме на 5-7 мин и отвечает на вопросы руководителя).

Охарактеризуем каждый из этапов.

### **3.1. Выбор темы, изучение литературы и составление плана**

Качество выполнения курсовой работы зависит от правильного и своевременного выбора ее темы. Темы курсовых работ должны быть актуальными, учитывать потребности науки и практики. Рекомендуется выбирать для курсовой работы наименее исследованную тему, т. к. это дает студенту возможность, во-первых, приступить к ее разработке с большим



интересом; во-вторых, способствует выработки собственной позиции по изучаемым вопросам.

Студент имеет право выбрать тему курсовой работы из перечня тем, утвержденного кафедрой по дисциплинам, предусмотренный учебным планом по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». При этом желательно консультирование с преподавателем, что позволит рассмотреть избранную проблему с учетом общего уровня подготовки студента. Не допускается рассмотрение одной и той же темы двумя студентами одной учебной группы.

По согласованию с преподавателем студент может выбрать тему, не содержащуюся в перечне тем курсовых работ с учетом ее актуальности.

О выбранной теме студент должен сообщить преподавателю – руководителю курсовой работы.

Кафедра назначает руководителя курсовой работы каждому студенту. В установленные сроки руководитель курсовых работ представляет на кафедру списки студентов с закрепленными за ними темами курсовых работ.

Основными функциями руководителя курсовой работы являются:

- оказание помощи студенту в выборе темы и обосновании её актуальности и практической значимости;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- консультирование студентов по вопросам содержания и последовательности выполнения курсовой работы;
- контроль хода выполнения курсовой работы;
- проверка курсовой работы и допуск ее к защите;
- прием защиты курсовой работы.

Изменение закрепленной за студентом темы курсовой работы или замена назначенного кафедрой руководителя оформляется в той же форме, как и закрепление темы.

После утверждения темы начинается период ее разработки, связанный с составлением плана и отбором, и изучением источников. Именно на этом этапе проявляются умение и навыки студента в поиске и систематизации необходимых источников.

Важным этапом написания курсовой работы является составление рабочего плана. Рабочий план раскрывает внутреннюю структуру курсовой работы. Он должен быть строго выдержан логически. Поэтому его составление – это самый ответственный этап в подготовке курсовой работы.

Рабочий план курсовой работы должен включать в себя следующие обязательные составные части:

- введение, которое определяет актуальность выбранной темы курсовой работы, ее цель и задачи, объект и предмет исследования, дает краткий обзор законодательных актов, литературы, указывает на целесообразность исследования и раскрывает его структуру;
- основную часть, состоящую из глав и параграфов;
- выводы, рекомендации;
- справочный аппарат, включающий титульный лист, список использованной литературы, ссылки, содержание;
- приложения: таблицы, схемы, диаграммы и т. п.

Приложения выполняются в виде таблиц и графиков. Курсовая работа обязательно аккуратно сшивается или переплетается.

Следует помнить, что своевременно продуманный рабочий план, умело подобранный и систематизированный материал являются успешным началом работы. Разработанный план до начала выполнения курсовой работы должен быть согласован с руководителем!

Образцы типовых планов курсовой работы представлены в Приложении Б.

При подготовке курсовых работ необходимо использовать следующие виды источников научной литературы:

- монографии (научные книги по специальным темам);

- научные статьи из журналов;
- статьи из сборников научных трудов;
- статьи из материалов научных конференций.

Существует определенная последовательность в изучении источников и литературы. В первую очередь следует уделить внимание нормативно-правовым актам, регулирующим рассматриваемые общественные отношения, затем теоретическим работам известных отечественных и зарубежных ученых. Изучение нормативных актов и научных трудов обеспечит методологическую основу темы.

После этого подбирается соответствующая литература, в которой отражаются результаты проведенных специальных исследований, излагаются теоретические основы изучаемого вопроса. Результаты работы с нормативно-правовыми актами, литературой и иными источниками фиксируются в форме конспектов, рефератов, выписок, простого или сложного плана, а также тезисов.

Основой для написания теоретической части работы являются публикации в периодических изданиях, таких как журналы «Менеджер», «Менеджмент в России и за рубежом», «Менеджмент и менеджер», «Проблемы теории и практики управления».

При изучении литературы рекомендуется на отдельных карточках выписывать данные об авторе, полное название публикации, название, номер и год выпуска журнала или газеты, в которых опубликована статья с указанием страниц. В карточке можно сделать необходимые отметки о содержании публикации. Такие записи облегчат работу студента по составлению списка использованной в процессе выполнения курсовой работы литературы. Они не только являются материалом для курсовой работы, но и показателем овладения студентом навыками и приемами самостоятельной работы.

При изучении и конспектировании правовой и научной литературы следует проводить отбор и группировку полученных из них сведений. Это необходимо для того, чтобы в процессе последующей работы над темой было

легко анализировать и сопоставлять различные точки зрения авторов по дискуссионным вопросам и формировать свое отношение к ним.

Завершив изучение нормативно-правовых актов, научной и учебной литературы, следует произвести систематизацию полученных материалов, сопоставить их, установить, не содержится ли в них противоречий, а если они имеются, попытаться определить, какими причинами они вызваны, и сформулировать свое суждение как о теме в целом, так и об отдельных ее аспектах.

### **3.2. Порядок выполнения курсовой работы**

Прежде чем писать ту или иную главу курсовой работы (или пункт), целесообразно *составить с помощью руководителя развернутый план работы* и продумать:

- с чего начать тот или иной раздел;
- какие основные положения он должен включать;
- логику содержания этих разделов и их взаимосвязь между собой;
- чем должен быть закончен данный раздел, и какие выводы содержать.

Последующая работа над курсовой работой предусматривает *написание первого варианта работы*.

При написании глав нужно иметь в виду, что в них изложение строится в определенной последовательности: постановка вопроса, непосредственное рассмотрение проблемы, при необходимости соответствующие расчеты, итоги и выводы.

Большое внимание следует уделить системе доказательств. Такой анализ позволит повысить научно-теоретический уровень исследовательской работы, сделать правильные выводы и наблюдения. Каждая глава и каждый пункт должны заканчиваться аргументированными выводами, в которых подводятся

итог исследования вопроса или проблемы. Выводы должны иметь обобщающий характер.

Основным требованием, предъявляемым к курсовой работе, является соответствующий научно-теоретический и практический уровень ее содержания. Он может быть достигнут при соблюдении ряда обязательных условий, которые заключаются в следующем:

**во-первых**, курсовая работа не должна быть простой компиляцией, то есть заимствованием чужих мыслей, необходим собственный анализ исследуемых источников;

**во-вторых**, курсовая работа должна включать в себя не только теоретический аспект исследуемых проблем, но и практический, с выводами и рекомендациями.

Обучающийся обязан обосновать выбор темы своей курсовой работы ее важным научно-теоретическим и практическим значением, актуальностью. Необходимо четко определить цели написания работы, до конца продумать ее содержание. Это позволит качественно разработать тему, то есть изучить необходимую литературу; собрать и проанализировать материалы, относящиеся к рассматриваемой проблеме, в том числе монографические, архивные, справочные и другие источники; сформулировать основные выводы; правильно оформить работу в научно-литературном отношении и только тогда представить ее научному руководителю для написания отзыва и на защиту.

По согласованию с руководителем студент определяет и разрабатывает тему.

Научный руководитель определяет задание по курсовой работе, определяет этапы ее выполнения, осуществляет календарное планирование и текущее руководство. Текущее руководство курсовой работой включает систематические консультации в целях оказания организационной и научно-методической помощи студенту, проверку содержания и оформления завершенной работы, периодическое информирование кафедры.

#### 4. Оформление курсовой работы

Техническое оформление курсовой работы должно соответствовать принятым стандартам оформления научных исследований. При этом материалы курсовой работы должны излагаться четко, ясно, последовательно, с соблюдением логичности перехода от одной главы к другой и от одного параграфа к другому.

Следует использовать принятую научную терминологию, избегать повторений общеизвестных положений, имеющих в учебниках и учебных пособиях. Уточнять необходимо только понятия малоизвестные или противоречивые, делая ссылку на авторов, высказывающих разные мнения по одному и тому же вопросу.

Стиль написания курсовой работы – безличный монолог, т.е. изложение материала должно быть представлено от третьего лица без употребления форм первого и второго лица, местоимений единственного числа. Во всей работе должно быть обеспечено единообразие терминов, обозначений и условных сокращений.

Следует учитывать *грамматические особенности научной речи*, существенно влияющие на языково-стилистическое оформление текста научного исследования. С точки зрения морфологии следует отметить в ней наличие большого количества существительных с абстрактным значением, а также отглагольных существительных (исследование, рассмотрение, изучение и т.п.).

Для образования превосходной степени чаще всего используются слова «наиболее», «наименее». Не употребляется сравнительная степень прилагательного с приставкой «по» (например, «повыше», «побыстрее»).

Отдельные прилагательные употребляются в роли местоимений. Так, прилагательное «следующие» заменяет местоимение «такие» и везде подчеркивает последовательность перечисления особенностей и признаков.

Глагол и глагольные формы в тексте научных работ несут особую

информационную нагрузку. Авторы обычно пишут «рассматриваемая проблема», а не «рассмотренная проблема». Эти глагольные формы служат для выражения постоянного свойства предмета (в научных законах, закономерностях, установленных ранее или в процессе данного исследования), они употребляются также при описании хода исследования, доказательства в описании устройства приборов и машин.

У письменной научной речи имеются *стилистические особенности*. Объективность изложения – основная стилевая черта такой речи, которая вытекает из специфики научного познания, стремящегося установить научную истину. Отсюда наличие в тексте научных работ вводных слов и словосочетаний, указывающих на степень достоверности сообщения. Благодаря таким словам тот или иной факт можно представить, как вполне достоверный (*конечно, разумеется, действительно*), как предполагаемый (*видимо, надо полагать*), как возможный (*возможно, вероятно*).

Обязательным условием объективности изложения материала является также указание на то, каков источник сообщения, кем высказана та или иная мысль, кому конкретно принадлежит то или иное выражение. В тексте это условие можно реализовать, используя специальные вводные слова и словосочетания (*по сообщению; по сведениям; по мнению; по данным; по нашему мнению, и др.*).

Часто авторы научных работ стараются прибегать к конструкциям, исключающим употребление местоимения «мы» (например, *«Вначале производят разработку и анализ нескольких вариантов плана, а затем выбирают оптимальный вариант его практической реализации...»*). Употребляется также форма изложения от третьего лица (например, *«автор полагает...»*). Аналогичную функцию выполняют предложения со страдательным залогом (например, *«Разработан комплексный подход к исследованию...»*).

Качествами, определяющими культуру научной речи, являются точность, ясность и краткость. Смысловая **точность** – одно из главных

условий, обеспечивающих научную и практическую ценность заключенной в тексте работы информации. Действительно, неправильно выбранное слово может существенно исказить смысл написанного, дать возможность двоякого толкования той или иной фразы, придать всему тексту нежелательную тональность.

Необходимое качество научной речи – ее *ясность*. **Ясность** – это умение писать доступно и доходчиво.

*Краткость* – третье качество научной речи, определяющее ее структуру. Реализация **краткости** означает умение избежать повторов, излишней детализации. Каждое выражение цели, как можно точнее и короче донести суть дела.

Непосредственное переписывание в работе материалов из литературных источников недопустимо (за исключением случаев прямого цитирования).

Объем курсовой работы составляет 35-40 страниц печатного текста. Курсовая работа должна быть напечатана с помощью текстового редактора на одной стороне страницы стандартного белого листа бумаги формата А4 (210х297 мм); шрифт – Times New Roman; кегль – 14; межстрочный интервал – 1,5 (до тридцати строк на странице); с соблюдением размеров полей: верхнее, нижнее – 20 мм, слева – 30 мм, справа – 15 мм; абзац – 1,25 см. Печать должна быть четкой, черного цвета, средней жирности.

Все составляющие работы требуют оформления соответствующим образом.

**Содержание** включает наименование и номера начальных страниц всех глав и параграфов работы. В содержание необходимо включать все заголовки, которые есть в работе, начиная с введения и заканчивая приложениями.

**Текст** основной части работы делится на главы и параграфы. Каждая глава заканчивается небольшими выводами, которые размещаются через один интервал текста после окончания последнего параграфа каждой главы.



**Заголовки структурных частей** работы «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «НАЗВАНИЕ ГЛАВЫ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ» печатаются заглавными буквами по центру страницы и выделяются жирным шрифтом.

**Заголовки параграфов** печатаются маленькими буквами (кроме первой заглавной) с абзаца, выравниваются по ширине и выделяются жирным шрифтом. Точка в конце заголовка не ставится. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точками.

Расстояние между заголовком структурных частей работы и текстом, а также между заголовком параграфа и текстом должно составлять 1 интервал основного текста.

Каждую **структурную часть и новую главу** курсовой работы следует начинать с новой страницы. Параграф внутри главы с новой страницы не начинают, располагают их через 1 строку после предыдущего текста.

**Нумерация.** Номера страниц проставляют в середине верхнего поля листа арабскими цифрами при соблюдении сквозной нумерации по всему тексту работы. Точка в номере страницы не ставится. Нумерация страниц, глав, параграфов, рисунков, таблиц, формул изображается арабскими цифрами без знака №.

Титульный лист и содержание включаются в общую нумерацию страниц, но номер страницы на них не проставляется. Нумерация начинается с 3-й страницы – «ВВЕДЕНИЕ».

Нумерация глав и параграфов осуществляется по порядку в пределах всей работы и обозначается арабскими цифрами, отделяемыми точкой. Параграфы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждой главы. Номер параграфа состоит из номера главы и порядкового номера параграфа в пределах главы, разделенных точкой, например, 1.3. – номер третьего параграфа в первой главе.

СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЯ, не нумеруют как

главы.

**Иллюстрации и таблицы.** Содержание иллюстраций должно дополнять текст работы, раскрывать суть явления, наглядно иллюстрировать размышления студента, поэтому в тексте на каждую из них должна быть ссылка с соответствующим комментарием.

Иллюстрации (схемы, графики и т.п.) и таблицы следует подавать в работе непосредственно после текста, где они упомянуты впервые, или на следующей странице. Если они содержатся на отдельных страницах курсовой работы, их включают в общую нумерацию страниц. Иллюстративные или табличные материалы, размеры которых превышают формат А4, размещают в приложениях. На все иллюстрации должны быть ссылки в тексте.

Иллюстрации обозначают словом (рис.) и нумеруют последовательно в пределах главы, за исключением иллюстраций в приложениях. Номер иллюстрации должен состоять из номера главы и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой: например, Рис. 1.2 – второй рисунок первой главы. Номер иллюстрации, ее название и пояснительные подписи размещают последовательно под иллюстрацией по центру.

Таблицы нумеруют последовательно в пределах глав.

В правом верхнем углу размещают надпись Таблица с указанием ее номера, который состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой, например, Таблица 2.3 (третья таблица второй главы). Название таблицы находится ниже, по центру страницы.

Например:

Таблица 2.3

Анализ показателей социально-экономического развития г. N

| №<br>п/п | Показатели<br>социально-<br>экономического<br>развития | По<br>состоянию<br>на<br>01.01.2021<br>(тыс. руб.) | По<br>состоянию<br>на<br>01.01.2022<br>(тыс. руб.) | Абсолютное<br>отклонение<br>(+;-)<br>(тыс. руб.) | Относительное<br>отклонение, % |
|----------|--|--|--|--|--------------------------------|
| 1        | 2  | 3  | 4  | 5  | 6                              |
|          |  |  |  |  |                                |

При переносе таблицы на другую страницу в правом верхнем углу над последующими частями пишут «Продолжение табл. 2.3.».

Например:

Продолжение табл. 2.3

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|
|   |   |   |   |   |   |

В таблицах необходимо обязательно указывать единицу измерения. Если все единицы измерения одинаковы для всех показателей таблицы, они приводятся в заголовке. Единицы измерения должны приводиться в соответствии со стандартами. Числовые величины в таблице надо указывать с одинаковым количеством десятичных знаков. Заголовки колонок таблиц начинаются с большой буквы.

При ссылке в тексте слово «таблица» пишут сокращенно: например, в табл. 1.2. В повторных ссылках на таблицы и иллюстрации необходимо применять сокращенное слово «смотри»: например, см. табл. 1.2.

**Формулы, ссылки.** Формулы в работе нумеруются в пределах главы. Номер формулы состоит из номера главы и порядкового номера формулы в главе, разделенных точкой. Номера формул пишут у правого поля страницы на уровне формулы в круглых скобках, например, (2.1) – первая формула второй главы. Пояснение значений символов, числовых коэффициентов в формулах предоставляется непосредственно после формулы в той последовательности, в которой они представлены в формуле, и каждое – с новой строки.

Первую строку пояснения начинают со слова «где» без двоеточия.

В тексте формулы выделяются строками, т.е. выше и ниже каждой формулы нужно оставлять одну свободную строку. Если уравнение не вмещается в одну строку, его следует перенести после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (x) и деления (:)

Например:

$$K_{изн_{OC}} = \sum ИОС / ПСОС \quad (2.1)$$

где

$K_{изн_{OC}}$  – коэффициент износа основных средств;

$\Sigma$ ИОС – сумма износа основных средств;

ПСОС – первоначальная стоимость основных средств на соответствующую дату.

Простые внутристрочные и однострочные формулы должны быть набраны символами без использования специальных редакторов (допускается использование специальных символов из шрифтов Symbol, Greek Math Symbols, Math-PS, Math A, Mathematica BTT). Сложные и многострочные формулы должны быть целиком набраны в редакторе формул Microsoft Equation 2.0, 3.0.

Ссылки в тексте курсовой работы на источники информации следует отмечать порядковым номером ссылок, выделенным двумя квадратными скобками, например, – в работах таких ученых: Иванова А.А., Петрова А.О., Сидорова С.П. [1-3] или [1; 3; 6]. При цитировании одного источника необходимо указывать конкретную страницу [1, с. 223].

Ссылки в тексте курсовой работы на приложения необходимо оформлять в следующем виде: (Приложение А).

Материал в списке использованных литературных источников рекомендуется располагать, выбрав один из двух вариантов:

- в алфавитном порядке, отдельно в русском и латинском алфавите;
- в порядке их использования по тексту выпускной работы.

Сведения об источниках, занесенных в список, необходимо оформлять в соответствии с требованиями ДСТУ ГОСТ Р 7.0.5 – 2008 «Библиографическая ссылка».

Например:

***Описание книги одного автора***

Богданов А.А. Текстология: (Всеобщая организационная наука. В 2-х кн.: Кн.1. / Редкол. Л. И. Абалкин (отв. ред.) и др. / Отд-ние экономики АН СССР. Ин-т экономики АН СССР. – М.: Экономика, 1989. – 304 с.

***Описание книги двух – трех авторов***

Блауберг И.В., Юдин Э.Г. Становление и сущность системного

подхода. – М.: Издательство «Наука», 1973. – 271 с.

***Описание книги четырех и более авторов***

Система российского права / Байдин М.В. [и др.]. - М.: Наука, 2003. – 156 с.

***Описание книг без указания авторов***

Каким быть плану: дискуссии 20-х годов / сост. Э.Б. Корицкий. - Л.: 1989. – 124 с.

Экономическая теория на пороге XXI века 7: Глобальная экономика / Под ред. Ю.М. Осипова, С.Н. Бабурина, В.Г. Белолипецкого, Е.С. Зотовой. – М.: Юристъ, 2003. – 992 с.

***Законодательные материалы***

Донецкая народная Республика. Конституция (2014). Конституция Донецкой народной Республики: офиц. текст. – Д.: Маркетинг, 2014. – 39 с.

*или*

Семейный кодекс Российской Федерации: [федер. закон: принят Гос. Думой 8 дек. 1995 г.: по состоянию на 3 янв. 2001 г.]. – СПб.: Стаун-кантри, 2001. – 94 с.

***Составная часть книги***

Глазьев С.Ю. Место России в меняющихся взаимоотношениях центра и периферии мировой экономики // Экономическая теория на пороге XXI века 7: Глобальная экономика / Под ред. Ю.М. Осипова, С.Н. Бабурина, В.Г. Белолипецкого, Е.С. Зотовой. – М.: Юристъ, 2003. – С.20-31.

***Описание статьи из журнала***

Кузнецов П., Муравьев А. Государственные холдинги как механизм управления предприятиями государственного сектора // Вопросы экономики. - 2022. - №6. – С.34-39.

***Описание статьи из газеты***

Климас Р. Воскресное утро // Литературная газета. - 1998. - №6. – С.8.

Кригер, И. Бумага терпит / И. Кригер // Новая газета. – 2009. – 1 июля.

***Описание статьи из энциклопедии***

Гладкова В.Н. Платан // БСЭ.3-е изд. - М., 1985. Т.20. - С.5.

### ***Сборники конференций:***

«Воспитательный процесс в высшей школе России», межвузовская науч.- практическая конф. (2011 ; Новосибирск). Межвузовская научно-практическая конференция «Воспитательный процесс в высшей школе России», 26–27 апр. 2011 г.: [посвящ. 50-летию НГАВТ : материалы] / редкол.: А. Б. Борисов [и др.]. – Новосибирск : НГАВТ, 2011. – 157 с.

### ***Электронные ресурсы***

Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – М.: Большая Рос. энцикл., 1996. – 1 электрон, опт. диск (CD-ROM).

Верхоглазенко В. Система мотивации персонала [Электронный ресурс] / В. Верхоглазенко // Консультант директора. – 2022. – № 4. – Режим доступа: <http://www.management.com.ua/hrm/hrm052.html> (дата обращения 29.08.2022)

*или*

Закон Донецкой Народной Республики «О системе органов исполнительной власти Донецкой Народной Республики» (принят Постановлением №I-148П-НС. Опубликован 03.06.2015) [Электронный ресурс] / Официальный сайт Донецкой Народной Республики. – Режим доступа: [http://old.dnr-online.ru/wp-content/uploads/2015/03/Zakon\\_DNR\\_O\\_sisteme\\_organov\\_ispolnitelnoy\\_vlast\\_I\\_148P\\_NS.pdf](http://old.dnr-online.ru/wp-content/uploads/2015/03/Zakon_DNR_O_sisteme_organov_ispolnitelnoy_vlast_I_148P_NS.pdf) (дата обращения 29.08.2022)

**Приложения.** Приложения оформляются как продолжение курсовой работы и размещаются в порядке появления ссылок в тексте.

После списка использованных литературных источников с новой страницы посередине листа располагается слово «ПРИЛОЖЕНИЯ». Номер страницы, на которой размещено слово «ПРИЛОЖЕНИЯ» не нумеруется, но отображается в содержании работы с номером страницы, следующим за последним номером страницы источников использованной литературы.

Далее каждое приложение располагается с новой страницы, причем сами приложения не нумеруются и не отображаются в содержании.

В правом верхнем углу с первой большой буквы печатается слово «Приложение» и рядом – большая буква, обозначающая приложение, например, Приложение А.

Приложение имеет заголовок, напечатанный строчными буквами с первой заглавной буквы, выравнивание по центру страницы.

Приложения последовательно обозначаются заглавными буквами русского алфавита, за исключением букв *Ё, Й, О, Ъ, Ь, Ы*. На каждое приложение должна быть ссылка в тексте.

Единственное приложение обозначается как Приложение А.

Иллюстрации, таблицы и формулы, размещенные в приложениях, нумеруют в пределах каждого приложения, например: «рис. Д.1.2» – второй рисунок первой главы Приложения Д; «формула (А.1)» – первая формула Приложения А.

## **5. Проверка и защита курсовой работы**

Выполненную работу студент сдает в установленный графиком срок на кафедру для проверки научному руководителю.

При проверке и оценивании работы обращается внимание на полноту освещения основных вопросов согласно плану; использование литературы, практических материалов; грамотность изложения и литературный стиль; правильность оформления курсовой работы.

Научный руководитель на полях курсовой работы указывает на допущенные ошибки, а на титульном листе делает отметку о допуске к защите. Проверенная курсовая работа возвращается студенту через лаборанта кафедры. Не допущенная к защите курсовая работа возвращается студенту для переработки в соответствии с замечаниями руководителя, после чего вновь предоставляется на кафедру. К повторной работе обязательно

прилагается первый вариант работы. Если на титульном листе указано «на доработку», студент может не переписывать работу заново, а лишь внести исправления согласно замечаниям. При необходимости студент может встретиться с научным руководителем и получить консультацию. Если на титульном листе написано «К защите», следовательно, студент переходит к завершающему этапу выполнения курсовой работы – непосредственной защите.

Защита курсовых работ проводится в назначенный кафедрой день и время. В необходимых случаях заведующий кафедрой назначает для защиты курсовых работ комиссию из 2-3 человек, в состав которой обязательно входит руководитель работы.

Защита курсовых работ может осуществляться в различных формах. Наиболее целесообразной является защита работ в присутствии группы студентов. При этом автору курсовой работы предоставляется 4-6 минут для доклада основных положений, после чего ему ставятся вопросы о сущности работы.

Допускается защита курсовых работ в индивидуальном порядке в форме обсуждения проблематики темы с автором работы.

При подготовке к защите студенту следует обратить особое внимание на вопросы и замечания руководителя, сделанные им после проверки работы.

Студент, не предоставивший курсовую работу в срок или не защитивший ее, считается имеющим академическую задолженность и не допускается к сдаче экзамена по дисциплине.

## **6. Критерии оценивания качества выполнения курсовой работы**

При оценке учитывается качество выполнения работы, ее научно-теоретический уровень и связь с практикой, степень самостоятельности в изложении материала, логика, язык и стиль изложения, оформление работы, проделанная студентом работа по устранению недостатков.



Оценка результативности курсовой работы осуществляется по следующим показателям.

*Курсовая работа должна соответствовать следующим требованиям:*

- содержать четкую формулировку цели, задач;
- максимально полно и в логической последовательности раскрывать содержание, излагать авторские выводы и предложения;
- отвечать всем требованиям по оформлению работы;
- иметь приложения.

Руководитель оценивает качество выполнения курсовой работы студента.

При оценке качества выполнения курсовой работы учитываются следующие требования:

- курсовая работа должна быть выполнена самостоятельно и отличаться критическим подходом к современному состоянию соответствующей проблемы, а также творческим подходом к определению концептуальной установки на разработку темы и практических предложений;
- в курсовой работе должна быть раскрыта сущность исследуемой проблемы, её значение в современных условиях;
- раскрытие темы должно быть полным, конкретным, насыщенным фактическими данными, материалы литературных источников должны быть использованы творчески и в непосредственной связи с разрабатываемой темой;
- курсовая работа должна иметь элементы поиска и включать основные теоретические и практические аспекты разрабатываемой темы;
- курсовая работа должна основываться на действующих правовых и нормативных документах, современной практике в сфере муниципального управления;
- курсовая работа должна быть написана грамотным языком и выполнена в соответствии с указанными выше общими требованиями к структуре и оформлению курсовой работы.

Критерии оценивания защиты курсовой работы приведены в табл. 1.

Таблица 1

Параметры и критерии оценивания курсовой работы

| Параметры оценки   | Диапазон оценки, баллов | Критерии оценивания по бальной шкале   |
|--|-------------------------|--|
| <b>Оценивание качества курсовой работы</b>   | <b>0 - 75</b>           |  |
| 1. Соответствие содержания курсовой работы теме и утвержденному плану  | 0-15                    | 0 – содержание одной из глав курсовой работы не соответствует утвержденному плану  |
|  |                         | 5 – содержание одной главы курсовой работы соответствует утвержденному плану   |
|  |                         | 10 – содержание двух глав курсовой работы соответствует утвержденному плану  |
|  |                         | 15 – содержание всех глав курсовой работы соответствует утвержденному плану  |
| 2. Степень раскрытия теоретических аспектов проблемы, выбранной для исследования, и корректность использования понятийного аппарата                              | 0-15                    | 0 – понятийный аппарат не сформирован, теоретические аспекты проблемы не раскрыты  |
|  |                         | 5 – понятийный аппарат сформирован, но теоретические аспекты проблемы не раскрыты  |
|  |                         | 10 – понятийный аппарат сформирован, теоретические аспекты проблемы раскрыты частично  |
|  |                         | 15 – понятийный аппарат сформирован, теоретические аспекты проблемы раскрыты   |
| 3. Наличие критических сопоставлений и обобщений различных точек зрения и подходов к постановке и решению проблемы   | 0-15                    | 0 – критические сопоставления и обобщения отсутствуют  |
|  |                         | 10 – критические сопоставления имеющиеся, но обобщения отсутствуют или некорректны   |
|  |                         | 15 – критические сопоставления имеющихся и снабжены корректными обобщениями  |
| 4. Степень использования фактографического материала; освещение особенностей проявления и решения исследуемой проблемы в практике отечественных предприятий 0-10 | 0-10                    | 0 – фактографический материал не использован   |
|  |                         | 5 – привлечен фактографический материал, особенности проявления и решения проблемы на отечественных предприятиях не освещены |
|  |                         | 10 – привлечен фактографический материал, опыт отечественных предприятий освещен   |

Продолжение табл. 1

| Параметры оценки  | Диапазон оценки, баллов | Критерии оценивания по балльной шкале   |
|---|-------------------------|---|
| 5. Объем и адекватность использованных при написании работы первоисточников и соблюдения этики ссылок | 0-10                    | 0 – привлечены материалы только учебников и пособий (до 10 источников), этика ссылок не соблюдена   |
|   |                         | 5 – привлеченные материалы учебников и пособий, периодических изданий (11-15 источников), этика ссылок соблюдена частично   |
|   |                         | 10 – привлеченные материалы учебников и пособий, монографий, статистических сборников и справочников, периодических изданий и сети Internet (более 15 источников), этика ссылок соблюдена |
| 6. Соответствие оформления курсовой работы установленным требованиям                                  | 0-10                    | 0 – текст курсовой работы оформлены с существенными нарушениями установленных требований  |
|   |                         | 5 - текст курсовой работы оформлены с незначительными нарушениями установленных требований  |
|   |                         | 10 - текст курсовой работы оформлены в соответствии с установленными требованиями   |
| <b>Оценка защиты курсовой работы</b>  | <b>0 – 25</b>           |   |
| 7. Умение четко и кратко изложить основные результаты исследования                                    | 0-10                    | 0 – студент способен четко и кратко изложить основные результаты исследования   |
|   |                         | 5 – студент неупорядоченно излагает основные результаты исследования  |
|   |                         | 10 – студент способен четко и кратко изложить основные результаты исследования  |
| 8. Использование раздаточного иллюстративного материала   | 0-5                     | 0 – раздаточный иллюстративный материал не использован  |
|   |                         | 5 – доклад сопровождается раздаточным иллюстративным материалом   |
| 9. Полнота, глубина, обоснованность ответов на вопросы  | 0-10                    | 0 – студент способен предоставить ответы на поставленные вопросы  |
|   |                         | 5 – студент дает неполные, поверхностные, необоснованные ответы на поставленные вопросы   |
|   |                         | 10 – студент дает полные, глубокие, обоснованные ответы на поставленные вопросы   |

Окончательное оценивание уровня выполнения, презентации и защиты курсовой работы осуществляется по 100-балльной шкале, учитывающей:

1) предварительное оценивание качества курсовой работы научным руководителем – 0-75 баллов;

2) оценку защиты курсовой работы – 0-25 баллов.

После чего данные 100-балльной шкалы оценивания переводятся государственную шкалу и шкалу по системе ECTS по критериям, приведенным в табл. 2.

Таблица 2

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

| По шкале ECTS | Сумма баллов за все виды учебной деятельности | По государственной шкале | Определение   |
|---------------|---|--------------------------|---|
| A             | 90-100  | «Отлично»                | отличное выполнение с незначительным количеством неточностей                      |
| B             | 80-89   | «Хорошо»                 | в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%) |
| C             | 75-79   | «Хорошо»                 | в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%) |
| D             | 70-74   | «Удовлетворительно»      | неплохо, но со значительным количеством недостатков                               |
| E             | 60-69   | «Удовлетворительно»      | выполнение удовлетворяет минимальные критерии                                     |
| FX            | 35-59   | «Неудовлетворительно»    | с возможностью повторной аттестации   |
| F             | 0-34  | «Неудовлетворительно»    | с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)            |

Решение об оценке курсовой работы объявляется обучающемуся, после чего оценка записывается на титульном листе курсовой работы и проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

## **7. Перечень тем курсовых работ по дисциплине**

1. Адаптивность и адаптация структур и отдельных органов управления.
2. Административная этика. Роль мотивации в формировании и реализации административной этики.
3. Алгоритм построения организации управления.
4. Бюрократия и бюрократизация – связь с соотношением централизации и децентрализации?
5. Взаимодействие устойчивости и движения системы.
6. Взаимосвязь цепочки нашей жизни: отражение – мозг – знания – язык – труд – результаты.
7. Влияние информационных технологий на процессы рационализации организаторской деятельности.
8. Внутренняя и внешняя среда организации.
9. Возникновение и развитие теории организации.
10. Генезис и типология организационных структур.
11. Жизненный цикл организации.
12. Значение для организации управления современной информационной техники и информационных возможностей
13. Интеграционные процессы в организации управления.
14. Информационные технологии при проведении реорганизации.
15. Коммуникации в организации.
16. Контроллинг в государственных и коммерческих организациях.
17. Концепция и базовая модель организационного проектирования.
18. Концепция, понятие и содержание реинжиниринга.

19. Критерии рациональной организации управления предприятием?
20. Критерии эффективности централизации, децентрализации или их оптимальное сочетание.
21. Лидерство и руководство в организации.
22. Методология системного подхода в науке и теории организации.
23. Направления реализации в управлении предприятием принципа корпоративности.
24. Недостатки управления в современных условиях компьютеризации и интернационализации.
25. Необходимость и смысл централизации и децентрализации в организации управления.
26. Новое организационно-управленческое мышление.
27. Новые информационные технологии в деятельности организации.
28. Организационная культура в современной организации.
29. Организационные процессы и формы организации.
30. Организационный аудит.
31. Организация и управление.
32. Основные организационные формы предприятий, определяемые внешней средой.
33. Основные принципы самоуправления, их развитие в современной организации.
34. Основные характеристики организации как системы.
35. Отечественный и зарубежный опыт эффективного реформирования организации.
36. Оценка эффективности протекания процессов в организации.
37. Повышение качества управленческого и исполнительского труда.
38. Позитивное значение бюрократии (по М. Веберу).
39. Принуждение и стимулирование –необходимость их взаимосвязи.
40. Принцип структурированной бюрократии.

41. Принципы научного управления (Ф.Тейлор, Г. Эмерсон, Г. Файоль).
42. Принятие решений в организации.
43. Причины создания конфликтов и пути их разрешения.
44. Проблемы преодоления сопротивления организационной перестройке, методы преодоления сопротивления.
45. Процессы управления организацией.
46. Развитие общей теории систем и ее роль в современной науке.
47. Развитие теории управления в трудах советских ученых.
48. Разделение труда в организации.
49. Рационализация как принцип современной организации.
50. Ресурсы организации.
51. Роль и значение законов организации в теории организации
52. Синергетический подход к исследованию социально-экономических систем.
53. Системные принципы организации управления.
54. Сложность системы и её преодоление в управлении
55. Смысл и значение системно-функциональной организации управления.
56. Смысл принципа функциональности в организации управления и его значение для сочетания коллективной открытости и личной ответственности.
57. Смысл, процесс и значение делегирования полномочий как признака децентрализации.
58. Современные теории управления.
59. Содержание и значение классической (административной) школы управления.
60. Содержание и значение школы научного управления.
61. Содержание принципов организации управления и их значение для эффективности управления.

62. Социальная организация как социальная система.
63. Социальная организация, хозяйственная организация.
64. Становление управленческого опыта в сфере управления организацией.
65. Статистические и динамические системы в организации, их характеристика.
66. Стили взаимоотношений в администрировании (по М. Фоллет).
67. Стратегическое и тактическое управление организацией.
68. Структурированная система требований к управлению предприятием.
69. Субъекты и объекты организационной деятельности.
70. Тектология А. Богданова как предтеча общей теории систем.
71. Тенденции развития современных организаций.
72. Теория организации, её место в системе научных знаний.
73. Типология организаций будущего.
74. Трансакции и роль организации управления ими.
75. Управление конфликтами в организации.
76. Факторы внешней среды организации.
77. Функция управления и как определить функциональную необходимость того или иного органа управления
78. Хаос и порядок –организации в соотношении этих процессов.
79. Характеристика и значение школы науки управления (количественной школы).
80. Характеристика и значение школы психологии и человеческих отношений.
81. Человеческий фактор в системе управления организацией.
82. Эволюция организационного опыта в практике управления.
83. Эволюция хозяйственных организаций на современном этапе
84. Элементное обеспечение и механизм формирования организационной культуры.



## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение

### *а) основная литература:*

1. Демчук О.Н. Теория организации: учеб. пособие / О.Н. Демчук, Т.А. Ефремова. – М.: Флинта: МПСИ, 2019. – 264 с.
2. Долятовский В.А., Долятовская В.Н. Исследование систем управления: Учебное-практическое пособие. – Москва: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2018. – 256 с.
3. Лапыгин, Ю.Н. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. - М.: Инфра-М, 2019. - 412 с.
4. Смирнов, Э.А. Теория организации: Учебное пособие / Э.А. Смирнов. - М.: Инфра-М, 2018. - 416 с.
5. Тараканов, А. В. Теория организации : учебное пособие для бакалавров / А. В. Тараканов, Б. Л. Скрынченко; отв. ред. В. В. Орлов. - 2-е изд. , перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2020. - 236 с.
6. Яськов, Е.Ф. Теория организации: Учебное пособие / Е.Ф. Яськов. - М.: Юнити, 2019. - 464 с.

### *б) дополнительная литература:*

1. Балашов, А.П. Теория организации: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник, 2018. - 192 с.
2. Баранников А.Ф. Теория организации: Учебник для вузов – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 700 с.
3. Веснин, В.Р. Теория организации: Учебник / В.Р. Веснин. - М.: Проспект, 2016. - 272 с.
4. Мильнер, Б.З. Теория организации: Уч. / Б.З. Мильнер. - М.: Инфра-М, 2019. - 192 с.
5. Орчаков О.А. Теория организации: Уч.пособие. Издание второе. – М.: МИЭМП, 2017. – 235 с.
6. Соловьев А.В. Теория организации. – М.: Издательство НОУ ВПО ИКиП, 2011. – 245 с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

ФАКУЛЬТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ  
КАФЕДРА ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОГО  
АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

КУРСОВАЯ РАБОТА

Учебная дисциплина: Теория организации

Тема: «\_\_\_\_\_»

Студента (ки) группы \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ формы обучения  
Направление подготовки 38.03.04  
Государственное и муниципальное  
управление  
Профиль «Региональное управление и  
местное самоуправление»  
подпись \_\_\_\_\_

Научный руководитель:

\_\_\_\_\_  
(ученое звание, ученая степень, должность)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. руководителя)

Защищено с оценкой \_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

Донецк – 20\_\_

## **Примерный план курсовой работы**

**Тема: Коммуникации в организации**

**ВВЕДЕНИЕ**

**ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИЙ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

1.1. Информационные технологии управления

1.2. Информационное обеспечение в органах местного самоуправления

**ГЛАВА 2. АНАЛИЗ КОММУНИКАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ**

2.1. Механизм коммуникации

2.2. Анализ деятельности отдела по работе с обращениями граждан.

2.3. Предложения по совершенствованию взаимодействия информационного отдела с обращениями граждан

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

Образец содержания курсовой работы

СОДЕРЖАНИЕ

|  | стр. |
|--|------|
| ВВЕДЕНИЕ.....  | 3    |
| ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИЙ В<br>УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ .....                              | 4    |
| 1.1. Информационные технологии управления.....   | 4    |
| 1.2. Механизм коммуникации .....   | 11   |
| ГЛАВА 2. АНАЛИЗ КОММУНИКАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ .....   | 18   |
| 2.1. Информационное обеспечение в органах местного самоуправления .....                                    | 18   |
| 2.2. Анализ деятельности отдела по работе с обращениями граждан .....                                      | 25   |
| 2.3. Предложения по совершенствованию взаимодействия информационного<br>отдела с обращениями граждан ..... | 31   |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....  | 36   |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....  | 37   |
| ПРИЛОЖЕНИЯ.....  | 39   |