ЗАКЛЮЧЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ: ПРИМЕР

Тема: «Контроль сроков обработки заявок в организации (на условном примере «Учебный проект»)»

Учебный образец DiplomCraft. Организация «Учебный проект», заявки, даты и цифры условные. Они придуманы для примера и не описывают реальную организацию или реальных людей. Оформление показано по демонстрационному профилю (А4, Times New Roman 14 пт, интервал 1,5, поля левое 30 мм, правое 10 мм, верхнее и нижнее 20 мм). Если методичка вашего вуза требует иначе, действуют требования методички.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В первой главе срок обработки заявки разобран как время от поступления заявки до её выполнения, а контрольный срок – как дата, до которой заявку нужно закрыть по регламенту. В параграфе 1.2 для небольшого отдела выбран один показатель – доля заявок, выполненных в срок. Его легко посчитать по реестру, и он не требует отдельной системы учёта. Мониторинг и измерение результатов описаны по разделу 9 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Способ расчёта показателя задан в работе самостоятельно.

Условная организация «Учебный проект» описана в параграфе 2.1. Её регламент даёт 2 рабочих дня на консультацию и доступ к сервису и 3 рабочих дня на справку и исправление данных. День поступления в срок не входит.

По расчёту в параграфе 2.2 в периоде 1 (12–23 января 2026 г.) в срок выполнены 10 заявок из 12, то есть 83,3 %. В периоде 2 (26 января – 3 февраля) таких заявок 11 из 12, или 91,7 %. По всему набору доля составила 87,5 %, это 21 заявка из 24. Разница между периодами – 8,3 процентного пункта, и её даёт одна заявка. Две из трёх просрочек пришлись на исправление данных.

Причину разницы работа не устанавливает. Сведений о том, менялось ли что-то в работе отдела между периодами, в условном примере нет. На 12 заявках разница в одну заявку может быть случайной.

В параграфе 2.3 предложен порядок контроля, в который входят столбец контрольного срока в реестре, пометка заявок, у которых остался 1 рабочий

день, и еженедельный расчёт доли по той же формуле. Эти меры описаны как проект и в организации не проверялись.

Работа ограничена условными данными и коротким периодом, поэтому дальше порядок контроля стоит проверить на реестре за 3–6 месяцев, который посчитан по тем же правилам, и отдельно посмотреть, повторяются ли просрочки по исправлению данных.

КАК ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОТВЕЧАЕТ НА ЗАДАЧИ

Задачи взяты дословно из введения (образец 5). Каждой задаче соответствует абзац заключения, а числа совпадают с отчётом по практике и с CSV-файлом условных заявок.

Таблица 1 – Соответствие задач введения и выводов

Задача из введения	Абзац	Что сказано
Раскрыть, что понимается под сроком обработки заявки и контрольным сроком	1-й	Срок обработки и контрольный срок определены (1.1)
Охарактеризовать показатели и способы контроля сроков, которые подходят небольшому отделу поддержки	1-й	Выбран показатель – доля заявок, выполненных в срок (1.2)
Описать условную организацию «Учебный проект» и порядок приёма заявок по её регламенту	2-й	Нормативы 2 и 3 рабочих дня, правило отсчёта (2.1)
Посчитать долю заявок, выполненных в срок, в двух периодах по 12 заявок и сравнить результаты	3-й и 4-й	83,3 % и 91,7 %, по набору 87,5 %; разница – 1 заявка; причина не устанавливается (2.2)
Предложить порядок контроля сроков и указать, на каких данных его стоит проверить	5-й и 6-й	Порядок контроля как проект; проверка на реестре за 3–6 месяцев (2.3)

Источник: составлено автором для учебного примера.