ВВЕДЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ: ПРИМЕР И РАЗБОР

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.

ВВЕДЕНИЕ

В условном реестре организации «Учебный проект» за 12 января – 3 февраля 2026 г. записано 24 заявки пользователей. Три из этих заявок закрыты позже контрольного срока по регламенту. Для пользователя каждая такая заявка – лишний день без справки или без доступа к сервису, а для отдела поддержки – повод разобраться, на каком шаге теряется время. Сроки обработки задаёт регламент «Учебного проекта», но норматив сам по себе ничего не гарантирует. Отдел должен видеть, сколько заявок он закрывает вовремя.

Тема выбрана потому, что контроль сроков удобно разобрать на небольшом и прозрачном наборе данных из реестра. Мониторинг и измерение результатов входят в раздел 9 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Какой показатель брать маленькому отделу, стандарт не говорит, поэтому в курсовой работе выбран один показатель, который легко посчитать по реестру, – доля заявок, выполненных в срок, то есть число заявок, которые закрыты не позже контрольного срока, делённое на число всех заявок периода.

Цель работы – оценить, как в условной организации «Учебный проект» соблюдаются сроки обработки заявок, и предложить порядок контроля этих сроков.

Для достижения цели поставлены задачи:

– раскрыть, что понимается под сроком обработки заявки и контрольным сроком;

– охарактеризовать показатели и способы контроля сроков, которые подходят небольшому отделу поддержки;

– описать условную организацию «Учебный проект» и порядок приёма заявок по её регламенту;

– посчитать долю заявок, выполненных в срок, в двух периодах по 12 заявок и сравнить результаты;

– предложить порядок контроля сроков и указать, на каких данных его стоит проверить.

Объект исследования – процесс обработки заявок пользователей в условной организации «Учебный проект». Предмет исследования – соблюдение контрольных сроков при обработке заявок.

Информационная база – условный реестр из 24 заявок (приложение А), регламент отдела поддержки и ГОСТ Р ИСО 9001-2015, а теоретическая часть опирается на литературу по управлению качеством и сервисом из списка источников. Период анализа – с 12 января по 3 февраля 2026 г. Он делится на период 1 (12–23 января) и период 2 (26 января – 3 февраля) по 12 заявок в каждом.

В работе применялись группировка заявок по типам и периодам, расчёт долей и средних значений, сравнение периодов. Все расчёты сделаны в электронной таблице. Их можно проверить по реестру.

Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и приложения. В параграфе 1.1 определены срок обработки заявки и контрольный срок. В 1.2 описаны показатели контроля сроков. Вторая глава начинается с характеристики условной организации (2.1). В 2.2 посчитаны доли заявок, выполненных в срок, по обоим периодам. Параграф 2.3 содержит порядок контроля и данные, на которых его стоит проверить.

РАЗБОР ВВЕДЕНИЯ

Введение из примера занимает около 2 страниц. В нём девять частей, и в таблице 1 каждая показана рядом с фрагментом примера и с ошибкой, которую в этом месте делают чаще всего.

Таблица 1 – Части введения и типичные ошибки

Часть	Как в примере	Зачем нужна	Типичная ошибка
Актуальность	«…записано 24 заявки пользователей. Три из этих заявок закрыты позже контрольного срока…»	Показать, зачем тема нужна именно на этих данных	Общая фраза о «современном мире» без числа и предмета
Обоснование темы	«Какой показатель брать маленькому отделу, стандарт не говорит…»	Назвать вопрос, на который отвечает работа	Пересказ стандарта без вывода, что из него берётся в работу
Цель	«Цель работы – оценить, как… соблюдаются сроки обработки заявок, и предложить порядок контроля этих сроков»	Одна фраза, по которой потом проверяют заключение	Несколько целей или цель, которая слово в слово повторяет тему
Задачи	5 задач инфинитивом, по одной на параграф 1.1–2.3	План работы в глаголах	Задач больше или меньше, чем параграфов; один глагол подряд
Объект	«процесс обработки заявок пользователей в условной организации «Учебный проект»»	Что изучается целиком	Объект совпадает с предметом
Предмет	«соблюдение контрольных сроков при обработке заявок»	Какая сторона объекта разбирается	Предмет шире объекта
Информационная база и период	«условный реестр из 24 заявок…, регламент…, ГОСТ Р ИСО 9001-2015»; 12 января – 3 февраля 2026 г.	Откуда взяты данные и за какое время	Нет названий документов; период не совпадает с данными главы 2
Методы	«группировка заявок…, расчёт долей и средних значений, сравнение периодов»	Чем получены числа второй главы	Методы, которых в работе нет
Структура	«В параграфе 1.1 определены… В 2.2 посчитаны доли…»	Карта работы по параграфам	Только «работа состоит из введения, двух глав…» без содержания параграфов

Источник: составлено автором для учебного примера.

Первый абзац начинается с числа из реестра «Учебного проекта», а не с общей фразы о значении сервиса. Число взято из самой работы, это 3 просрочки из 24 заявок, и такую актуальность нельзя перенести в чужую курсовую без правки, потому что она держится на данных именно этой темы и этого периода, с 12 января по 3 февраля 2026 г.

Задач пять, по числу параграфов плана (1.1, 1.2, 2.1, 2.2 и 2.3), и у каждой свой глагол. Если в плане шесть параграфов, задач тоже должно быть шесть.

Список источников в образце не приведён. В своей работе абзац об информационной базе называет авторов и документы из собственного списка источников, а образец их не называет, чтобы не придумывать литературу, которую студент не читал. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 – реальный стандарт, и раздел 9 в курсовой пересказывают по его тексту.

Объём введения и порядок его частей задаёт методичка кафедры. Иногда она требует отдельно указать гипотезу или практическую значимость. Тогда их добавляют, а этот пример остаётся только ориентиром.