

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Державний навчальний заклад
«ЛУГАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ТАРАСА ШЕВЧЕНКА»

Навчально-науковий інститут економіки і бізнесу

Кафедра менеджменту

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до розробки управлінського кейсу
для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня
спеціальності 073 Менеджмент

Полтава 2023

УДК 005.3

Методичні вказівки до розробки управлінського кейсу для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) рівня спеціальності 073 Менеджмент напряму 07 «Управління та адміністрування». Колосов А.М., Зайцева Л.О., Снітко Є.О., Шильнікова З.М.: Полтава. Державний Заклад «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка», 2023. 23 с. (з додатками)

Автори:

Колосов Андрій Миколайович, доктор економічних наук, професор;
Зайцева Людмила Олексіївна, кандидат економічних наук, доцент;
Снітко Єлизавета Олександрівна, кандидат технічних наук, доцент;
Шильнікова Зоя Миколаївна, кандидат економічних наук, доцент

Рецензенти:

Забаштанський М. М. – доктор економічних наук, професор, директор інституту бізнесу, природокористування і туризму Національного університету "Чернігівська політехніка";

Хмель В.П. – кандидат педагогічних наук, доцент, ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка».

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри менеджменту
Протокол № 1 від 04.09.2023_

Завідувач кафедри _____ (Л.О. Зайцева)

Секретар засідання кафедри: _____ (М.В. Матушкіна)

Рекомендовано до друку рішенням вченої ради Державного закладу "Луганський національний університет імені Тараса Шевченка" від 27.10.2023 (протокол № 3).

ЗМІСТ

	С.
1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	4
2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗРОБКИ УПРАВЛІНСЬКОГО КЕЙСУ.....	7
3. ВИБІР ОБ'ЄКТУ І ТЕМИ РОЗРОБКИ УПРАВЛІНСЬКОГО КЕЙСУ.....	10
4. ЗМІСТ І СТРУКТУРА ЗВІТУ З РОЗРОБКИ УПРАВЛІНСЬКОГО КЕЙСУ.....	13
5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ З РОЗРОБКИ УПРАВЛІНСЬКОГО КЕЙСУ.....	18
6. ПРОЦЕДУРА ЗАХИСТУ ЗВІТУ З РОЗРОБКИ УПРАВЛІНСЬКОГО КЕЙСУ.....	20
Додаток А.....	22
Додаток Б.....	23

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Практична підготовка здобувачів вищої освіти за другим (магістерським) рівнем спеціальності 073 Менеджмент є складовою частиною освітнього процесу за освітньо-професійною програмою (ООП) «Менеджмент організацій і адміністрування». Практична підготовка спрямована на оволодіння здобувачами освіти системою професійних вмінь та навичок, а також первинним досвідом професійної діяльності, саморозвиток здобувачів, а також покликана не тільки на формування професійних умінь, але й здобуття професійної здатності і рис особистості менеджера.

Управлінський кейс є альтернативною формою проведення практики, заключною ланкою практичної підготовки, який розробляється здобувачем з метою його підготовки до виконання та захисту кваліфікаційної роботи магістра.

Загальною метою розробки управлінського кейсу є забезпечення взаємозв'язку між науково-теоретичною і практичною підготовкою магістрів, розвиток навичок та вмінь аналітичної, проектно-дослідницької, інноваційної та консалтингової діяльності для вирішення проблем удосконалення управління діяльністю підприємстві організацій в сучасних умовах господарювання.

Право вибору управлінського кейсу замість проходження практики має виключно здобувач за погодженням кафедри. Особливості вибору об'єкту і теми розробки управлінського кейсу визначені в Розділі 3 даних Методичних вказівок (МВ).

Порядок і організації розробки управлінського кейсу не відрізняються від проходження практики і визначаються правилами, представленими в Розділі 2 даних МВ.

Під час розробки управлінського кейсу мають поглиблюватися та закріплюватися отримані здобувачем теоретичні знання, особливо щодо науково-практичних та методичних підходів до дослідження проблем і питань управлінської діяльності на підприємствах і в організаціях. Матеріали управлінського кейсу мають бути спрямовані на використання при підготовці кваліфікаційної роботи магістра.

Завданнями розробки управлінського кейсу є надання здобувачу вищої освіти можливості:

– продемонструвати знання з та можливості їх практичного застосування;

- сформувати уміння здобувати і аналізувати теоретичний та емпіричний матеріал, письмово викладати й обґрунтовувати свої думки;
- самостійно визначити проблему прикладного дослідження, оцінювати дослідницьку ситуацію, розробляти програму дослідження та її представляти, надавати у науково обґрунтованій та доступній формі результати проведеної роботи;
- критично осмислювати специфіку функціонування досліджуваного підприємства;
- обґрунтовувати механізм та інструменти координації та взаємодії підрозділів підприємства;
- опанувати навички наукових досліджень у сфері менеджменту і адміністрування;
- розробити певні методичні рекомендації щодо впровадження результатів наукових досліджень;
- оволодіти навичками консультаційної роботи з актуальних проблем функціонування підприємств і організацій;
- сформувати уміння аналізувати комплексні проблеми, синтезувати нові міждисциплінарні ідеї в межах дослідницького проекту;
- відповідати за реалізацію результатів проведеного наукового дослідження.

Послідовність, види, термін та тривалість розробки управлінського кейсу регламентується галузевими стандартами, варіативною частиною освітньо-професійної програми та навчальними планами з підготовки магістрів за спеціальністю 073 Менеджмент у Державному закладі «ЛНУ імені Тараса Шевченка».

Підготовка та написання звіту з управлінського кейсу є складовою етапу навчання, що дає право на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра за спеціальністю 073 Менеджмент.

Звіт з управлінського кейсу повинен мати самостійний авторський характер, де на підставі виконаних здобувачем досліджень сформульовано та обґрунтовано пропозиції щодо вдосконалення функціонування об'єкту розробки кейсу, сукупність яких можна класифікувати як нову ідею, теоретичне обґрунтування чи методичне забезпечення вирішення проблеми, що має суттєве соціально-економічне значення для досліджуваного об'єкту.

Звіт повинен мати внутрішню єдність і цільність, правдиво відобразити стан об'єкту дослідження на даному етапі розвитку економіки, хід і результати розробки запропонованої чи обраної теми управлінського кейсу,

відповідати сучасному рівню розвитку науки і техніки, застосування сучасних технологій.

Зміст і структура звіту з управлінського кейсу регламентовані вимогами, представленими в Розділі 4 даних МВ.

Вимогу і рекомендації щодо оформлення звіту з розробки управлінського кейсу містяться в Розділі 5 даних МВ.

Планування й облік процесу дослідження об'єкту і розробки управлінського кейсу ведуться у щоденнику, який містить відзиви керівників роботи здобувача з розробки управлінського кейсу та подається до кафедри разом із звітом.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗРОБКИ УПРАВЛІНСЬКОГО КЕЙСУ

Загальна організація розробки управлінського кейсу здобувачем вищої освіти за другим (магістерським) рівнем відповідає ustalеним правилам і вимогам до проходження здобувачами практики, якими встановлюються вимоги до діяльності керівника здобувача від університету (кафедри) і самого здобувача. Визначено також пропозиції щодо призначення й функцій керівника здобувача від підприємства або організації, як об'єкту розробки управлінського тесту.

Керівник розробки кейсу від університету (викладач кафедри менеджменту) призначається за поданням кафедри наказом ректора. Він вирішує такі питання:

визначає разом із здобувачем доцільність розробки управлінського кейсу замість проходження практики;

у разі прийняття рішення щодо розробки управлінського кейсу сприяє здобувачу в оформленні договору з підприємством (організацій) щодо розробки управлінського кейсу за аналогією з проведенням практики і надає необхідні відомості до приказу по університету щодо проведення практики;

визначає разом із здобувачем об'єкт дослідження й тему розробки управлінського кейсу;

надає консультації з розробки управлінського кейсу;

надає допомогу в розробці календарного графіку роботи здобувача на весь період розробки управлінського кейсу;

контролює виконання здобувачем графіка розробки управлінського кейсу й підготовки відповідного звіту;

аналізує та контролює організацію самостійної роботи здобувача;

конкретизує цілі і завдання досліджень;

рекомендує необхідну основну літературу, інструктивні, довідкові та архівні матеріали, інші джерела інформації для опрацювання;

контролює і перевіряє виконання роботи в цілому та по частинах;

керує підготовкою звіту;

сприяє підвищенню подальшого розширення знань та загальної культури здобувача.

Не рідше одного разу на кожний тиждень керівник від університету має відмічати планомірність роботи здобувача, у разі відставання ходу робіт від запланованого графіка має приймати заходи з виправлення стану розробки управлінського кейсу і підготовки звіту.

У разі загрозливого стану невиконання графіку розробки управлінського кейсу керівник від університету повідомляє про це завідувача кафедрою з метою вжиття необхідних заходів для виправлення ситуації в цілому.

Консультації керівника практики мають носити рекомендаційний характер, отже, кінцева відповідальність за результати розробки управлінського кейсу несе сам здобувач. Він несе особисту відповідальність за прийняті наукові рішення, вірність виконаних розрахунків, адекватність пропозицій, якість виконання та оформлення звіту, а також за вчасність його завершення.

Підготовлений і оформлений звіт з розробки управлінського кейсу підписують здобувач, керівник розробки управлінського кейсу і керівник кваліфікаційної роботи магістра, який відповідає за наукову сторону звіту, після чого звіт направляється на захист. Бажаним є також візування звіту керівником розробки управлінського кейсу від підприємства (організації).

Відповідальність за виконання затвердженого календарного плану розробки управлінського кейсу покладається безпосередньо на здобувача та керівників розробки кейсу від інституту.

Керівник розробки управлінського кейсу від підприємства (організації) призначається безпосередньо за місцем розробки кейсу його керівництвом. Задачі керівника від підприємства (організації) полягають в організації робочого місця здобувачеві на підприємстві (організації), сприянні його діяльності з проведення досліджень і розробки управлінського кейсу, забезпечення необхідними матеріалами стосовно функціонування самого об'єкту дослідження.

На здобувача покладаються наступні обов'язки.

З'ясувати з керівником від інституту рішення щодо вибору розробки управлінського кейсу замість проходження практики, сприяти укладенню угоди між Університетом і підприємством (організацією), де розроблятиметься управлінський кейс.

Перед початком проведення розробки управлінського кейсу має одержати на кафедрі (направлення на підприємство / організацію), щоденник.

Під час розробки управлінського кейсу суворо дотримуватися правил техніки безпеки та внутрішнього розпорядку, чинних на підприємстві чи в організації.

Сумлінно виконувати програму і календарний план розробки управлінського кейсу, не відмовлятися від виконання завдань і доручень

керівника від підприємства (організації), спрямованих на засвоєння здобувачем практичних навичок діяльності менеджера.

Збирати та обробляти матеріали, необхідні для проведення дослідження й розробки управлінського кейсу.

Згідно до календарного плану своєчасно оформити звіт з розробки управлінського кейсу й подати його на кафедру для перевірки і рецензування науковим керівником.

Захистити звіт з розробки управлінського кейсу перед офіційно затвердженою комісією.

Звітувати перед керівником від університету про хід виконання зобов'язань щодо розробки управлінського кейсу.

3. ВИБІР ОБ'ЄКТУ І ТЕМИ РОЗРОБКИ УПРАВЛІНСЬКОГО КЕЙСУ

Об'єктами для проведення дослідження й розробки управлінського кейсу здобувачами вищої освіти за другим (магістерським) рівнем спеціальності 073 Менеджмент, можуть бути:

- промислові, сільськогосподарські, торговельні, постачальницькі об'єднання та підприємства будь-яких форм власності (державної, акціонерної, колективної, приватної або спільної) і різної форми організації (приватні підприємства, господарські або акціонерні товариства, дочірні підприємства, філії або об'єднання підприємств, асоціації, концерни, консорціуми, корпорації);
- посередницькі підприємства й організації;
- об'єкти діяльності фізичних осіб-підприємців;
- наукові організації, проектні та науково-дослідні інститути і лабораторії, підприємства і організації медичного, навчального та іншого профілю;
- органи місцевої влади та територіальних громад.

Вибір об'єкту розробки управлінського кейсу здійснюється на основі пропозиції здобувача, який пропонує об'єкт дослідження, погоджений з його керівництвом.

Підставою для вибору здобувачем розробки управлінського кейсу можуть бути місце роботи здобувача, наявність в нього власної справи, наявність проблем в діяльності інших підприємств і організацій, які готові залучити до їх вирішення здобувачів вищої освіти у якості розробника управлінського кейсу, спрямованого на вирішення будь-якої управлінської проблеми.

Об'єктом розробки управлінського кейсу може бути як підприємство чи організація в цілому, або їх підрозділи.

Об'єкт для дослідження й розробки управлінського кейсу має бути узгоджений із затвердженою темою кваліфікаційної роботи магістра.

Призначений для розробки управлінського кейсу об'єкт затверджується відповідним наказом по університету як база практики.

Тема розробки управлінського кейсу вибирається з урахуванням того, що вона має:

- бути спрямована на вирішення певної управлінської проблеми в діяльності об'єкту дослідження;

– надавати здобувачеві реальні можливості дослідити та розробити пропозиції щодо вирішення будь-якої частки наявної проблеми, достатньої для підготовки звіту з управлінського кейсу;

– відповідати затвердженій темі кваліфікаційної роботи магістра та надавати здобувачеві можливість отримання необхідних матеріалів до її підготовки і захисту.

Назва теми управлінського кейсу має обов’язково відображати наявність управлінської проблеми і напрямок її вирішення.

Теми управлінських кейсів, приведені в табл., можуть бути використані здобувачами прямо, або як приклади для формулювання власної назви теми управлінського кейсу.

Таблиця

Приклади тем розробки управлінських кейсів

Сфера управлінської діяльності	Приклади тем управлінських кейсів
1. Організація виробничої діяльності	Організація виробництва на основі аутсорсингу. Організація виробництва в мережевих підприємствах. Удосконалення виробничого процесу на основі календарних графіків. Підвищення продуктивності виробництва на основі його автоматизації.. Оновлення продукції і гнучка організація виробництва
2. Планування на підприємствах і в організаціях	Удосконалення планування на основі бюджетування. Застосування методів планування в невизначених умовах. Обґрунтування планів із застосуванням елементів теорії ігор. Мінімізація виробничого циклу на основі комплексного плану технічної підготовки виробництва та його здійснення
3. Організація технічного і матеріального забезпечення	Зниження матеріаломісткості виробництва на основі управління запасами. Організацій технічної підготовки виробництва в умовах оновлення продукції. Організація матеріального забезпечення безперервного виробничого процесу
4. Мотивація діяльності персоналу	Підвищення продуктивності праці на основі системи мотивації персоналу. Формування системи кадрового зростання персоналу. Підвищення мотивації працівників на основі прогресивної системи їх преміювання. Підвищення зацікавленості персоналу на основі участі в розподілі прибутку
5. Фінансовий менеджмент	Фінансове забезпечення діяльності підприємства засобами банківського кредитування. Управління фінансами підприємства в умовах фінансової кризи
6. Управлінський облік	Інформаційне забезпечення управління в умовах цифровізації.

	Формування облікової бази прийняття управлінських рішень
7. Контролінг	Удосконалення управління на основі запровадження контролінгу. Організація служби контролінгу на підприємстві
8. Прийняття управлінських рішень	Економічне обґрунтування управлінських рішень. Математичне обґрунтування управлінських рішень. Удосконалення управління підприємством на основі оцінювання ефективності управлінських рішень
9. Організація управління	Реформування організаційної структури менеджменту шляхом створення департаментів. Підвищення ефективності менеджменту на основі створення управлінських команд. Формування системи управління в мережевих підприємствах
10. Управління розвитком	Обґрунтування напрямків розвитку підприємства. Формування цільового органу управління розвитком підприємства
11. Стратегічний менеджмент	Аналіз стану підприємства на ринку. Обґрунтування стратегічного вибору підприємства. Формування системи стратегічних цілей діяльності підприємства
12. Маркетинговий менеджмент	Покращення економічного стану підприємства шляхом удосконалення його становища на ринку. Організація заходів з просування продукції підприємства споживачу. Організацій маркетингової служби на підприємстві
13. Антикризове управління	Розробка заходів виведення підприємства з кризи. Аналіз стану підприємства з метою попередження кризи. Управління діяльністю підприємства в умовах світової кризи
14. Інноваційний менеджмент	Обґрунтування економічної ефективності інвестиційного проєкту. Організація управління інноваційним розвитком підприємства
15. Економічна ефективність діяльності	Проведення економічної діагностики підприємства. Аналіз ефективності використання основних фондів підприємства. Підвищення економічної ефективності підприємства шляхом управління рентабельністю

При виборі теми управлінського кейсу і підготовці звіту з його розробки здобувач має спиратися, перш за все, на теоретичні знання, отримали ним при вивченні фахових освітніх компонентів, передбачених ОПП «Менеджмент організацій і адміністрування» для магістрів.

4. ЗМІСТ І СТРУКТУРА ЗВІТУ З РОЗРОБКИ УПРАВЛІНСЬКОГО КЕЙСУ

Загальні вимоги до звіту з розробки управлінського кейсу – він має відповідати затвердженій темі управлінського кейсу та підтвердити те, що автор навчився самостійно виконувати наукові дослідження, аналізувати звітну інформацію, знає і володіє широким колом методів і прийомів вирішення проблем з використанням обчислювальної техніки і сучасних інформаційних технологій.

Підготовка звіту передбачає самостійну творчу працю здобувача освіти. За будь-які рішення та достовірність всіх даних і розрахунків у звіті відповідає його автор.

Підготовка звіту з розробки управлінського кейсу має продемонструвати вміння здобувача вищої освіти:

- використовувати набуті в процесі навчання теоретичні знання, практичні навички для вирішення певної проблеми в обраному напрямку;
- аналізувати звітні, літературні та наукові джерела;
- узагальнювати матеріали та застосовувати сучасну методіку наукових досліджень при вирішенні визначеної проблеми;
- обґрунтовано використовувати статистичний та графічний матеріал, вітчизняний та міжнародний досвід з даного питання;
- вміти самостійно приймати оптимальні рішення стосовно проблеми, яка розглядається в сучасних умовах, в тому числі із застосуванням обчислювальної техніки та економіко-математичного моделювання.

При підготовці звіту здобувач освіти повинен дотримуватися певних вимог:

- звіт виконується *державною мовою* України;
- звіт повинен сприяти вирішенню конкретних організаційних, управлінських, економічних, соціальних, правових проблем або комплексу зазначених проблем з глибоким розумінням напрямку в обраній галузі досліджень;
- звіт повинен розкрити вміння здобувача стисло, логічно та аргументовано викладати матеріал, текст звіту має бути без граматичних та стилістичних помилок, а оформлення – відповідати вимогам, що встановлені до навчальних робіт;
- при написанні звіту здобувач повинен посилалися на автора та джерело інформації, звідки запозичено матеріал або окремі результати, що

гарантує недопущення плагіату і зловживання авторськими правами інших авторів;

– запропоновані у звіті нові рішення й рекомендації мають бути строго аргументовані, критично оцінені, порівняні з уже відомими рішеннями;

– звіт може мати відомості про практичне використання автором результатів або рекомендацій щодо їх використання (вказується інформація про апробацію результатів дослідження на науково-практичних конференціях, симпозіумах, нарадах, подають відомості про опубліковані праці).

У цілому звіт має показати здатність його автора до написання та захисту кваліфікаційної роботи магістра.

Рекомендовано наступну структуру звіту з розробки управлінського кейсу і приблизний його обсяг у сторінках.

Титульний лист – 1 сторінка.

Реферат – 1 сторінка.

Зміст – 1 сторінка.

Вступ – 1-2 сторінки.

1-й розділ – 10-12 сторінок.

2-й розділ – 10-12 сторінок

3-й розділ – 10-12 сторінок

Висновки – 1-2 сторінки.

Перелік використаних джерел – 2-3 сторінки.

Додатки (за бажанням здобувача) – без обмежень, бо їхній обсяг не входить до загального обсягу звіту.

Загалом: 38-45 сторінок (без урахування додатків).

Опис структури звіту з розробки управлінського кейсу.

Титульний лист – оформлюється згідно з Додатком А.

Реферат – містить загальні відомості про текст звіту і анотацію до звіту українською та англійською мовою (приклад Реферату приведений у Додатку Б).

Зміст – містить назви розділів та сторінки, з яких вони починаються.

Вступ – має містити пояснення актуальності розробки управлінського кейсу, обґрунтування його теми, предмет і об'єкт дослідження, застосовані методи дослідження й короткий опис його результатів.

Розділ 1. Приблизна назва розділу: «**Характеристика об'єкту дослідження й обґрунтування теми розробки управлінського кейсу**».

Загалом зміст розділу має містити загальну характеристику об'єкту розробки управлінського кейсу, опис і пояснення проблеми в його діяльності, яка є причиною необхідності розробки управлінського кейсу. Дається стисла характеристика історії виникнення об'єкту, його галузева приналежність, особливості функціонування в сучасному середовищі, указується його масштаб та фактори, що впливають на його діяльність. Проводиться аналіз діючої організаційної і виробничої структури. Розділ може містити аналіз показників виробничо-господарської, комерційної і фінансової діяльності підприємства, виявлення проблем, які можуть бути причинами незадовільних показників роботи.

Вивчаються перспективи розвитку об'єкту дослідження, враховуючи можливості ринку і загального середовища, у якому фін функціонує. При аналізі результатів виробничо-господарської діяльності об'єкту може надаватися характеристика та оцінка основних показників його діяльності, у тому числі таких, як:

- обсяг реалізації продукції, товарів, робіт, послуг;
- витрати на виробництво і реалізацію продукції, товарів, робіт, послуг;
- прибуток та рентабельність;
- організаційно-технічний рівень виробництва;
- чисельність робітників та їх співвідношення (за категоріями),
- продуктивність праці, фонд оплати праці;
- фінансові результати.

Для аналізу результатів виробничо-господарської діяльності використовуються фактичні та планові показники за інтервал часу, який дасть змогу виявити закономірність у зміні досліджуваних показників (2-3 роки).

Необхідну інформацію можна отримати шляхом вивчення таких документів як:

- статут підприємства;
- штатний розклад;
- правила внутрішнього розпорядку;
- положення про підрозділи;
- фінансовий звіт;
- звіт про фінансові результати;
- бухгалтерський баланс;
- інші, необхідні для розкриття теми магістерської роботи.

Розділ 1 має обов'язково завершуватися визначенням напряму розробки управлінського кейсу з метою подолання основної проблеми діяльності об'єкту, визначеної при формулюванні теми управлінського кейсу.

Розділ 2. Приблизна назва розділу: *«Визначення теоретичних основ та передового досвіду з подолання проблем діяльності підприємств за обраною темою управлінського кейсу»*.

Загалом розділ має теоретико-методологічний характер. У ньому розглядаються теоретичні та методологічні аспекти досліджуваної проблеми, проводиться аналітичний огляд літературних джерел за обраною темою розробки управлінського кейсу, критично аналізуються різні погляди, основні фактори впливу на стан і розвиток досліджуваного об'єкта тощо. Теоретичне обґрунтування, суть, значення, класифікаційні характеристики, історія та тенденції розвитку предмета дослідження, методологічні підходи повинні мати елементи полемічності, розкривати власну позицію щодо предмета дослідження,

Для констатації та обґрунтування висновків та тенденцій доцільно використовувати дані, опубліковані у відповідних монографіях, довідниках, зарубіжних джерелах, виданнях, у тому числі з переліку наукометричних баз Scopus та Web of Science.

Надається огляд та узагальнення науково-практичних рекомендацій із вирішення проблем функціонування досліджуваного об'єкту за обраною темою розробки управлінського кейсу.

Результати розділу стисло формулюють у вигляді, який створює передумови для проведення у наступному розділі власних розробок вирішення проблеми за темою управлінського кейсу.

Розділ 3. Приблизна назва розділу: *«Пропозиції щодо розробки управлінського кейсу з подолання проблеми діяльності об'єкту стосовно.....»*. У самій назві має бути стисло визначена проблема, що підлягає вирішенню завдяки розробці управлінського кейсу.

У цілому розділ може містити науково обґрунтовані пропозиції проектного характеру щодо розробки управлінського кейсу, спрямованого на вирішення визначеної проблеми діяльності об'єкту дослідження.

Наведені рекомендації мають супроводжуватися описом умов їхнього використання, можливих очікуваних результатів від їх застосування або конкретними розрахунками щодо умов підприємстві або організації, на базі яких розробляється управлінський кейс. Рекомендації та пропозиції мають бути спрямовані на подолання суперечностей, негараздів, неправильного виконан-

ня тих чи функцій усередині об'єкту дослідження.

У розділі може бути показано, які зміни необхідно внести до діяльності підприємства, щоб запропоновані пропозиції та рекомендації управлінського кейсу можна було впровадити. Може бути показано, як розроблені пропозиції знайдуть застосування для даного конкретного підприємства: хто і у якій послідовності буде вносити необхідні зміни; які затрати можуть виникнути; як треба перепідготувати персонал, перерозподілити обов'язки, повноваження та відповідальність тощо. Може бути наданий опис очікуваних результатів від застосування запропонованих рекомендацій та пропозицій.

У розділі у залежності від характеру та призначення запропонованих пропозицій та рекомендацій може визначатися їх ефективність – економічна, організаційна, управлінська, соціальна, екологічна тощо. У залежності від виду ефективності можуть бути наведені розрахунки показників очікуваного ефекту, або описуються можливі результати, що не можуть бути виміряні кількісно.

Висновки. Ця частина звіту є логічним підбиттям підсумків проведеного дослідження і розробки управлінського кейсу. Підсумок може мати форму синтезу накопиченої в основних розділах інформації і давати опис основним результатам, отриманим при розробці управлінського кейсу.

Перелік використаних джерел. Наводиться перелік літературних джерел та інформаційних матеріалів, використаних при написанні звіту з розробки управлінського кейсу, якій має налічувати не менше 15 найменувань.

Літературні джерела мають бути розміщені в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків.

При застосування літературних джерел та складанні їх переліку рекомендовано використовувати літературні джерела, рекомендовані до всіх освітніх компонентів (ОК) у складі ОПП «Менеджмент організацій і адміністрування», викладених у Силабусах до ОК і розміщених на освітньому сайті Університету. При цьому необхідно дотримуватися вимог національного стандарту ДСТУ ГОСТ 7.1:2006 «Система стандартів з інформації, бібліотечної та видавничої справи. Бібліографічний запис. Бібліографічний опис. Загальні вимоги та правила складання».

Додатки містять таблиці, схеми, діаграми, графіки, різного роду аналітична інформація у вигляді ксерокопій матеріалів.

Порядок оформлення звіту з розробки управлінського кейсу представлений в **Розділі 5**.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ЗВІТУ З РОЗРОБКИ УПРАВЛІНСЬКОГО КЕЙСУ

Оформлення звіту з розробки управлінського кейсу враховується комісією при оцінюванні результатів роботи здобувача.

Вимоги до тексту звіту з розробки управлінського кейсу:

чіткість побудови, логічність і послідовність викладання матеріалу;
повнота і репрезентативність, тобто широта використання наукових та інших інформаційних джерел;

конкретність викладання результатів роботи, лаконічність і точність формулювань;

загальна грамотність та відповідність стандартам і прийнятим правилам на текст роботи;

акуратність оформлення.

Звіт повинен бути відредагований, бути граматично й стилістично грамотним.

Викладання матеріалу звіту, як правило, ведеться від третьої особи, тому що вся увага концентрується на змісті і логічній послідовності інформації. Необхідно слідкувати за тим, щоб викладання було зроблено в одному часі.

Загальні вимоги щодо оформлення звіту.

Звіт з розробки управлінського кейсу оформлюється в одному екземплярі і тиражування його заборонено.

Основний текст звіту друкується за допомогою комп'ютера на білому папері формату А4 (210x297 мм) через 1,5 міжрядкових інтервали, шрифтом Times New Roman 14 розміру. Текст друкується з одного боку аркуша.

На кожному аркуші залишають поля таких розмірів: ліве – 35 мм; праве – 15 мм; верхнє – 25 мм; нижнє – 25 мм.

Щільність тексту повинна бути однаковою. Вписувати в текст окремі слова, формули, умовні знаки можна тушшю, чорнилом, пастою чорного кольору, наближаючи щільність вписаного тексту до щільності основного тексту.

Роздруковані документи програмного характеру повинні відповідати формату А4, тобто бути розрізаними.

Заголовки розділів друкують прописними літерами симетрично до тексту. Якщо заголовок складається з двох речень, то їх розділяють крапкою.

Підкреслювання заголовків і перенос слів в них та крапка у кінці не припускаються.

Текст звіту розділяється на абзаци, які підкреслюють логіку розміщення матеріалу. Абзаци складаються з одного або кількох речень, об'єднаних загальною темою.

Розділи повинні мати порядкову нумерацію у межах всієї роботи і позначатися арабськими буквами з крапкою в кінці.

Розділи "Зміст", "Вступ", "Висновки", "Перелік використаних джерел" не нумеруються.

Матеріал звіту має бути проілюстрованим таблицями і рисунками, правила оформлення яких регламентовані діючими методичними документами, зокрема «Методичними вказівками щодо проходження переддипломної практики та написання кваліфікаційної роботи магістра здобувачами вищої освіти другого (магістерського) рівня спеціальності 073 Менеджмент» 2022 року видання (**Режим доступу:**).

6. ПРОЦЕДУРА ЗАХИСТУ ЗВІТУ З РОЗРОБКИ УПРАВЛІНСЬКОГО КЕЙСУ

Захист звіту з розробки управлінського кейсу є важливою формою перевірки професійної підготовки майбутніх фахівців та контролю інтегрованих знань, вмінь, навичок, набутих ними в процесі навчання і проходження практики.

Захист здійснюється на відкритому засіданні **комісії, створеної наказом завідувача кафедри.**

Завершений, оформлений та підписаний здобувачем та керівниками звіт подається до кафедри і направляється на захист згідно до встановленого графіку.

До захисту звіту допускаються здобувачі, які виконали всі вимоги навчального плану та програми практики. Списки здобувачів, допущених до захисту, складаються співробітниками кафедри та директорату (деканату).

У випадку, коли мають місце причини не допускати здобувача до захисту звіту з розробки управлінського кейсу, це питання має розглядатися на засіданні кафедри у присутності керівників здобувача.

Підставою недопущення до захисту звіту може бути:

- не виконання здобувачем навчальної програми;
- наявність академічної заборгованості на час подання звіту до захисту;
- матеріальна заборгованість перед університетом.

Комісія із захисту звіту з розробки управлінського кейсу затверджується не пізніше, ніж за 10 днів до початку захисту. До складу цієї комісії залучаються викладачі кафедри, персональний склад яких затверджується завідувачем кафедри.

Комісії перед початком захисту подаються такі документи:

зведена відомість про виконання здобувачем навчального плану і отримані ним оцінки;

відгуки керівників практики;

заповнений та підписаний усіма особами щоденник розробки управлінського кейсу;

звіт з розробки управлінського кейсу, оформлений за вимогами, встановленими даними Методичними вказівками.

Комісії, за бажанням здобувача, можуть бути надані також інші матеріали, що характеризують наукову і практичну цінність проведеної роботи, а саме: документи, що вказують на практичне застосування

пропозицій (акти впровадження результатів), друковані статті за темою кваліфікаційної роботи магістра тощо.

Захист звіту проводиться на відкритому засіданні комісії за участю не менш половини її складу. Дата захисту звіту визначається графіком засідань комісії, який затверджується завідувачем кафедри і доводиться керівником практики до відома голови та членів комісії, а також здобувача.

Перед захистом здобувач зобов'язаний ознайомитися з відгуком керівника на його звіт, проаналізувати його та підготувати відповіді на вказані зауваження.

Процедура захисту звіту складається з:

короткої (до 10 хвилин) доповіді автора, в якій стисло визначаються мета, зміст і отримані результати розробки управлінського кейсу;

відповідей на зауваження керівників практики;

відповідей на запитання членів комісії;

обговорення і підбиття підсумків захисту, під час яких дається ***оцінка якості наданого звіту***: ступеню його відповідності поставленому завданню з розробки управлінського кейсу, вимогам щодо оформлення звітної інформації за обраною темою розробки управлінського кейсу.

Рішення комісії щодо оцінки знань, виявлених при підготовці та захисті звіту з розробки управлінського кейсу, відбивається у відомості про захист практики. Результати захисту оголошуються цього ж дня.

Звіти реєструються та зберігаються в університеті строком не менше п'яти років. Звіти не можуть бути видані здобувачам навіть для тимчасового користування після їх захисту.

Здобувачі, які не захистили звіт з управлінського кейсу, або не прийшли вчасно на захист, можуть бути відраховані з університету за академічну заборгованість.

ДОДАТОК А

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»
Навчально-науковий інститут економіки та бізнесу
Кафедра менеджменту

ЗВІТ

з розробки управлінського кейсу на тему:
«Удосконалення управління діяльністю підприємства на
ринку шляхом запровадження системи управління відношеннями
з клієнтами (CRM)»

Виконав: здобувач 2 курсу
галузі знань 07 «Управління та адміністрування»
спеціальності 073 «менеджмент»,

Прізвищ та ініціали _____

Керівник від університету: *Прізвище та ініціали*

Керівник від підприємства: *Прізвище та ініціали*

Полтава 202_ року

РЕФЕРАТ

Текст 36 стор., 7 рис., 10 табл.

Анотація

Розроблено управлінський кейс з вирішення проблеми підвищення ефективності роботи підприємства на ринку на основі запровадження системи управління відношеннями з клієнтами (CRM).

Подано характеристику діяльності виробничого підприємства – ТОВ «Ремонтно-будівельна компанія України», яке функціонує у сфері виготовлення офісних меблів. Проведено аналіз фінансово-економічних показників роботи підприємства, за підсумком якого виявлено необхідність збільшення обсягів продажів своєї продукції за рахунок використання власних конкурентних переваг на ринку.

Розглянуто основи управління діяльністю підприємств на ринку, напрямки перебудови організації просування своєї продукції, використовуючи світові тенденції із визначення актуальних для підприємства об'єктів управління на ринку.

З метою залучення більшої кількості споживачів продукції підприємства запропоновано заходи з формування ефективної системи обслуговування замовників меблів та запровадження в системи управління відносинами з клієнтами (CRM).

Ключові слова: підприємство, діяльність на ринку, фінансово-економічні показники діяльності, управління відносинами з клієнтами (CRM)

Abstract

A management case for solving the problem of increasing the efficiency of the enterprise's work on the market based on the introduction of a customer relationship management system (CRM) has been developed.

The characteristics of the activity of the manufacturing enterprise - Repair and Construction Company of Ukraine LLC, which operates in the field of office furniture manufacturing, are presented. An analysis of the financial and economic performance of the enterprise was carried out, which revealed the need to increase sales of its products through the use of its own competitive advantages in the market.

The basics of managing the activities of enterprises in the market, the directions for restructuring the organization of promoting their products, using world trends in determining the objects of management relevant to the enterprise in the market, are considered.

In order to attract a larger number of consumers of the company's products, measures have been proposed to form an effective service system for furniture customers and introduce a customer relationship management (CRM) system.

Key words: enterprise, activity on the market, financial and economic performance indicators, customer relationship management system (CRM)