

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**



В. О. Лебединець, О. С. Ромелашвілі

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКИХ РОБІТ СТУДЕНТАМИ СПЕЦІАЛЬНОСТІ
8.18010010 "ЯКІСТЬ, СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ"
ТА СПЕЦІАЛЬНОСТІ "МЕНЕДЖМЕНТ" ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ
"ЯКІСТЬ, СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ"**

Харків-2016

УДК 001.89 (072)

Рекомендовано Центральною методичною радою НФаУ

(протокол № 1 від 04.09.2016)

Рецензенти:

- *Слободянюк Микола Миколайович*, доктор фармацевтичних наук, професор кафедри фармацевтичного маркетингу та менеджменту НФаУ
- *Коваленко Світлана Миколаївна*, доктор фармацевтичних наук, професор кафедри товарознавства НФаУ

Методичні рекомендації до виконання магістерських робіт студентами спеціальності 8.18010010 "Якість, стандартизація та сертифікація" та спеціальності "Менеджмент" освітньої програми "Якість, стандартизація та сертифікація" містять основні положення щодо виконання всіх етапів підготовки випускової кваліфікаційної роботи магістрантами. Методичні рекомендації призначені для надання допомоги студентам у виборі теми, складанні плану, формуванні змісту, структури та інформаційному наповненні всіх розділів магістерської роботи. Рекомендації містять правила оформлення магістерської роботи, поради щодо підготовки до захисту та захисту роботи в державній екзаменаційній комісії. Також наведені довідкові матеріали (перелік орієнтовних тем випускових робіт, зразок оформлення титульного аркушу пояснювальної записки, приклади оформлення посилань на джерела літератури тощо).

Для студентів спеціальності 8.18010010 "Якість, стандартизація та сертифікація", спеціальності "Менеджмент" освітньої програми "Якість, стандартизація та сертифікація", а також задіяних у державній атестації викладачів, членів ЕК та рецензентів.

В. О. Лебединець

Методичні рекомендації до виконання магістерських робіт студентами спеціальності 8.18010010 "Якість, стандартизація та сертифікація" та спеціальності "Менеджмент" освітньої програми "Якість, стандартизація та сертифікація" // Лебединець В. О., Ромелашвілі О. С. – Х. : Вид-во НФаУ, 2016. – 28 с.

© Лебединець В. О., Ромелашвілі О. С., 2016
© НФаУ, 2016

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ПІДГОТОВКА ДО НАПИСАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ.....	4
1.1 Етапи та організаційний порядок виконання магістерських робіт.....	4
1.2 Вибір і затвердження теми магістерської роботи.....	4
1.3 Складання плану магістерської роботи.....	5
РОЗДІЛ 2 ЗМІСТ, СТРУКТУРА ТА ОБСЯГИ РОЗДІЛІВ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ.....	7
2.1 Композиція магістерської роботи.....	7
2.2 Додаткові документи.....	12
РОЗДІЛ 3 ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ.....	14
3.1 Загальні вимоги.....	14
3.2 Нумерація.....	15
3.3 Ілюстрації.....	15
3.4 Таблиці.....	16
3.5 Формули.....	17
РОЗДІЛ 4 ПІДГОТОВКА ДО ЗАХИСТУ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ.....	17
4.1 Попередній захист (апробація) магістерської роботи.....	17
4.2 Підготовка доповіді.....	17
РОЗДІЛ 5 ЗАХИСТ РОБОТИ В ЕКЗАМЕНАЦІЙНІЙ КОМІСІЇ.....	19
5.1 Загальні положення щодо захисту магістерської роботи в ЕК.....	19
5.2 Критерії оцінювання магістерської роботи.....	20
Додаток А Орієнтовний перелік тем випускових робіт.....	22
Додаток Б Оформлення титульного аркушу магістерської роботи.....	25
Додаток В Приклади оформлення списку літератури.....	26
Додаток Д Приклад оформлення рецензії на магістерську роботу.....	27
РЕЦЕНЗІЯ.....	27

ВСТУП

Підготовка фахівців з вищою освітою здійснюється в Україні за відповідними освітньо-професійними, освітньо-науковими, науковими програмами на таких рівнях вищої освіти: початковий рівень (короткий цикл) вищої освіти; перший (бакалаврський) рівень; другий (*магістерський*) рівень; третій (освітньо-науковий) рівень; науковий рівень.

Згідно із чинним Законом України "[Про вищу освіту](#)" навчання на рівні *магістра* передбачає здобуття поглиблених теоретичних та практичних знань, умінь і навичок за обраною спеціальністю, загальних засад методології наукової та/або професійної діяльності, інших компетентностей, достатніх для ефективного виконання завдань інноваційного характеру відповідного рівня професійної діяльності.

Магістр – це освітній ступінь, що здобувається на другому рівні вищої освіти та присуджується вищим навчальним закладом (ВНЗ) у результаті успішного виконання здобувачем вищої освіти відповідної освітньої програми. Виконання перерахованих вимог до магістра контролюється за результатами іспитів, проходження магістерської практики (виробничого стажування), написання і захисту *магістерської роботи*. Якість підготовки фахівця такого рівня підтверджується сукупністю оцінок за навчальні дисципліни, оцінкою за стажування та захист магістерської роботи шляхом державної атестації. Атестація - це встановлення відповідності засвоєних здобувачами вищої освіти рівня та обсягу знань, умінь, інших компетентностей вимогам стандартів вищої освіти. Атестація здійснюється відкрито і гласно. Здобувачі та інші особи, присутні на атестації, можуть вільно здійснювати аудіо-та/або відеофіксацію процесу атестації. Атестація здійснюється екзаменаційною комісією (ЕК), до складу якої можуть включатися представники роботодавців та їх об'єднань, відповідно до положення про екзаменаційну комісію, затвердженого ВНЗ.

Магістерська робота (МР) – це самостійна науково-практична робота, що є одним із загальноприйнятих елементів державної діагностики рівня знань, умінь та навичок магістрантів. Основне завдання її автора – продемонструвати рівень здобутої кваліфікації, уміння самостійно вести обґрунтований пошук інформації, систематизувати її, аналізувати та робити логічні й послідовно ув'язані висновки та пропозиції, розв'язуючи конкретні науково-практичні проблеми й питання. Важливим елементом при захисті є демонстрація магістрантом навичок спілкування з аудиторією, уміння формулювати і висловлювати власну думку, коректно та впевнено відповідати на запитання присутніх. Дослідження в рамках МР має вирішувати наукові проблеми або завдання, а також демонструвати вміння автора ефективно аналізувати літературу, розв'язувати професійні проблеми, володіти сучасною методологією постановки та вирішення задач у певній сфері.

МР, як випускова кваліфікаційна робота науково-практичного змісту, повинна мати внутрішню єдність і повністю відображати послідовний хід та результати розробки обраної теми. З одного боку, МР має узагальнюючий характер, оскільки вона є своєрідним підсумком підготовки магістра; але з іншого боку – це самостійне оригінальне наукове дослідження студента. Підготовка магістра завершується захистом МР на засіданні ЕК за обов'язковою участю голови ЕК та кворуму членів комісії, які є досвідченими фахівцями.

Магістерська робота виконується на випусковій кафедрі ВНЗ під керівництвом спеціально призначеного керівника з числа тих викладачів, що мають досвід викладання профільних дисциплін. Для студентів спеціальності "Якість, стандартизація та сертифікація" ("ЯСС") та спеціальності "Менеджмент" освітньої програми "ЯСС" Національного фармацевтичного університету (НФаУ) випусковою є *кафедра управління якістю*.

РОЗДІЛ 1

ПІДГОТОВКА ДО НАПИСАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

1.1 Етапи та організаційний порядок виконання магістерських робіт

До виконання МР допускається студент, що успішно виконав навчальну програму. Виконання магістерської роботи складається з етапів:

1. *Підготовчий етап.* На цьому етапі кожен студент вибирає тему МР за допомогою призначеного керівника з числа викладачів випускової кафедри. Далі студент разом із керівником розробляють структуру, зміст і календарний план виконання роботи (додаток А), які прописуються у завданні на МР (*додаток Б*). Завдання на МР підписується студентом, керівником і завідувачем кафедри, після чого студент приступає до її виконання, керуючись вимогами цих методичних рекомендацій.

2. *Основний етап* розпочинається після видачі завдання та завершується за два тижні до попереднього захисту МР. На цьому етапі магістрант, опираючись на рекомендації керівника, виконує МР відповідно до затвердженого календарного плану. По закінченню основного етапу МР повинна бути перевірена керівником, який дає на неї свій відгук і рекомендує її до апробації на кафедрі.

3. *Заключний етап* передбачає апробацію (попередній захист на кафедрі), отримання позитивних рецензій, подання прошитої роботи секретарю ЕК (за три дні до початку роботи ЕК) та отримання допуску до основного захисту (допуском є видача витягу з протоколу засідання кафедри). Кінцевою стадією заключного етапу є захист магістерської роботи на засіданні ЕК НФаУ.

1.2 Вибір і затвердження теми магістерської роботи

Тематика МР за спеціальністю чи освітньою програмою "ЯСС" повинна бути актуальною, відповідати сучасному стану і тенденціям розвитку сфери управління якістю товарів і послуг, містити елементи наукових досягнень і висвітлювати прогресивні напрямки розвитку теорії й практики стандартизації, сертифікації, управління якістю.

Бажано, щоб МР виконувалась на базі (у кращому випадку – на замовлення) зацікавленої організації (підприємства, закладу, відомства будь-якої сфери і форми власності), завдяки чому її результати набували б практичного значення.

Теми МР визначає випускова кафедра, однак поширеною практикою є й такий підхід, коли сам студент або зацікавлена організація формулює бажаний напрям досліджень, узгоджуючи його з завідувачем кафедри. При такому підході з боку студента чи замовника необхідним є обґрунтування доцільності й актуальності розробки запропонованої теми, при цьому будь-який студент має свободу у виборі тематики МР.

З огляду на особисті здатності й академічну успішність студента, його наукові інтереси, місце та характер його дійсної чи майбутньої роботи, керівник від кафедри допомагає йому сформулювати основну мету, задачі роботи, визначитися з предметом і об'єктом досліджень, скласти план виконання МР та контролює його реалізацію.

За узгодженням із завідувачем випускової кафедри для студентів, що не працюють (або у випадку, якщо обрана тема роботи не пов'язана з місцем і специфікою роботи студента), може бути отриманий дозвіл на написання роботи на основі літературних джерел і досвіду, набутого у минулий період. У такому разі практична значимість роботи має бути

доведена певними розрахунками, теоретично обґрунтованими пропозиціями, обґрунтуванням оригінальних корисних ідей, моделюванням ситуацій тощо.

Тематика МР щорічно змінюється з урахуванням досвіду попередніх досліджень, побажань та пропозицій фахових спеціалістів, присутніх на захистах, рекомендацій екзаменаційної комісії, розвитку науки та практики управління якістю в Україні та світі.

У [Додатку А](#) наведений *орієнтовний* перелік тем МР, що висвітлюють те чи інше питання у сфері стандартизації, сертифікації та управління якістю товарів і послуг. Необхідно звернути увагу, що Додаток А містить лише короткий перелік типових тем робіт, що вже були захищені, тому його не потрібно сприймати як зразки для всіх тем МР, адже у кожному разі необхідним є уточнення та конкретизація мети і задач роботи залежно від бази її виконання, об'єкту, предметів дослідження та інших факторів. Окрім того, наведений перелік не є вичерпним, тематика МР може бути дуже широкою.

Назва теми роботи має бути достатньо інформативною, але лаконічною. Кількість слів у назві роботи зазвичай не повинна бути більше одинадцяти-дванадцяти.

Необхідно підкреслити, що тема МР не обов'язково має стосуватися *фармацевтичної* сфери галузі охорони здоров'я. Дослідження в межах МР можуть здійснюватись на підприємствах *будь-якої* сфери й галузі економіки. У той же час, МР повинна відповідати щонайменше таким вимогам:

- МР має бути практично значимою (цінною) для певного виду діяльності/організації (висунуті автором пропозиції є або можуть бути корисними для підвищення показників діяльності певної організації відносно якості продукції, обслуговування споживачів, результативності виробничого процесу, застосованих методів контролю якості тощо);
- МР має демонструвати уміння автора застосовувати одержані знання й навички;
- МР має демонструвати комплексний підхід до вирішення поставлених задач;
- МР має містити елементи наукової новизни (дослідження повинні мати певну оригінальність, самостійність, розкривати специфіку пропонованих ідей).

Формулювання теми має відбивати сутність пропозицій автора. Наприклад, правильніше писати "Розробка алгоритму виконання процедури контролю якості..." ніж "Процедура контролю якості...", або "Організація діяльності з проведення внутрішніх аудитів на підприємстві..." ніж "Проведення внутрішніх аудитів на ...", або "Розробка програми впровадження системи управління якістю на підприємстві..." ніж "Впровадження системи управління якістю на підприємстві..." тощо. Назва теми, таким чином, має відображати що саме є кінцевим результатом дослідження: складена програма реалізації певного проекту, розроблений план чи алгоритм того чи іншого процесу тощо. Як правило, ці результати у вигляді відповідних документів розміщуються у *додатках* до МР.

1.3 Складання плану магістерської роботи

Зміст МР визначається її темою і відображається у плані, що розробляється за допомогою керівника від кафедри. Відповідно до обраної теми студент самостійно або за рекомендацією керівника повинен ознайомитися з літературними джерелами (монографіями, підручниками, навчальними посібниками, фаховими публікаціями, джерелами мережі Internet та ін.) і відповідними законодавчими й нормативними документами, та скласти проект плану, який обов'язково перевіряється керівником.

Приблизний *план* магістерської роботи наведено нижче.

Тема магістерської роботи №1:

"РЕГЛАМЕНТАЦІЯ ПРОЦЕДУРИ ВНУТРІШНЬОГО АУДИТУ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ НА ПІДПРИЄМСТВІ..."

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ОГЛЯД ТЕНДЕНЦІЙ В СФЕРІ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

1.1 Зміни економічного середовища на ринках світу

1.2 Базові основи сучасних моделей менеджменту

РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ РОЛІ АУДИТІВ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

2.1 Огляд структури та загальних вимог стандарту ISO 9001:2015

2.2 Класифікація аудитів якості

2.2.1. Внутрішні аудити

2.2.2. Зовнішні аудити

2.3 Підходи до управління програмами аудитів

2.4 Принципи здійснення результативного аудиту

РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ВНУТРІШНІХ АУДИТІВ

3.1 Стан справ щодо проведення аудитів на базі дослідження

3.2 Планування аудитів

3.3 Методи збору документальних свідчень аудиту

3.4 Розробка рекомендацій щодо реалізації концепції PDCA

3.5 Організація коригувальних та запобіжних дій

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ

ДОДАТКИ (розроблені за участю автора проекти документів, що регламентують процес аудиту)

Тема магістерської роботи №2:

РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА БАЗІ ВИПРОБУВАЛЬНОЇ ЛАБОРАТОРІЇ ТОВ "ЛАБОРАТОРІЯ"

ВСТУП

РОЗДІЛ I РОЗВИТОК ПІДХОДІВ ДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ Й УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

1.1 Історичне підґрунтя виникнення управління якістю як науки

1.2 Причини необхідності удосконалення бізнесу всіх сфер і галузей

1.3 Обґрунтування важливості забезпечення якості вимірювань та випробувань

1.4 Роль регламентації бізнес-процесів випробувальних лабораторій в світлі сучасних уявлень про управління якістю

РОЗДІЛ II АНАЛІЗ ВИМОГ ДО ДІЯЛЬНОСТІ ВИПРОБУВАЛЬНИХ ЛАБОРАТОРІЙ

2.1 Огляд законодавчої бази Україні та міжнародних вимог щодо здійснення випробувань

2.2 Аналіз чинних вимог стандарту ISO 17025 до компетентності випробувальних лабораторій та вимог стандарту ISO 9001

2.3 Огляд сучасних підходів до організації діяльності випробувальних лабораторій з позицій забезпечення якості випробувань

2.4 Аналіз поточного стану діяльності лабораторії ТОВ "ЛАБОРАТОРІЯ" з метою створення підґрунтя для впровадження системи управління якістю

РОЗДІЛ III РОЗРОБКА ПРОПОЗИЦІЙ ЩОДО ФОРМУВАННЯ СУЯ НА БАЗІ ВИПРОБУВАЛЬНОЇ ЛАБОРАТОРІЇ ТОВ "ЛАБОРАТОРІЯ"

3.1 Розробка основних положень проекту створення системи управління якістю лабораторії

3.2 Розробка пропозицій щодо визначення процесів, необхідних для функціонування СУЯ

3.3 Розробка пропозицій щодо регламентації та документування СУЯ лабораторії

3.4 Розробка пропозицій щодо оцінювання результативності й моніторингу процесів СУЯ

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ

ДОДАТКИ (розроблені за участю автора проекти політики і цілей в сфері якості, ілюстрації процесної моделі розроблюваної СУЯ, перелік пропонованих документованих процедур СУЯ та приклад їх структури, перелік пропонованих заходів оцінювання результативності, систематичного моніторингу та оптимізації процесів СУЯ та інше.)

РОЗДІЛ 2

ЗМІСТ, СТРУКТУРА ТА ОБСЯГИ РОЗДІЛІВ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

2.1 Композиція магістерської роботи

Оскільки МР є кваліфікаційною роботою, її оцінюють не лише за науковою новизною, актуальністю теми і прикладним значенням одержаних результатів, але й за рівнем опрацювання композиції роботи.

Традиційно склалася певна композиційна структура МР, основними елементами якої в порядку їхнього розташування є такі:

- Титульний аркуш
- Завдання на магістерську роботу, включаючи календарний план виконання роботи
- Перелік умовних скорочень
- Зміст
- Вступ
- Розділ I
- Розділ II
- Розділ III (за необхідності розділів може бути більше)
- Загальні висновки
- Список використаних джерел інформації
- Пустий аркуш зі словом "ДОДАТКИ"
- Додатки (А, Б, В, Д, Є...)
- Відгук керівника
- Рецензія
- Резюме (двома мовами – українською та англійською)
- Витяг з наказу про затвердження теми МР (видається деканатом)
- Витяг з протоколу засідання випускової кафедри про дозвіл до захисту (видається після апробації роботи на кафедрі)
- Роздруковані слайди доповіді
- Аркуш для оцінки і підпису Голови ЕК та секретаря ЕК
- Конверт з CD-RW чи DVD-RW, на якому записана сама робота, додатки, слайди доповіді та інші матеріали МР.

Пояснювальна записка до МР

Нижче розглядається структура та значення кожного з цих елементів.

Титульний аркуш

Титульний аркуш є першою сторінкою МР; він оформлюється за певною формою, встановленою МОН України (див. [Додаток Б](#)).

У верхньому полі вказується міністерство (МОЗ), найменування навчального закладу (НФаУ) й кафедри (управління якістю).

У середньому полі пишеться: "пояснювальна записка до магістерської роботи" і нижче – повна назва роботи (без скорочень).

Нижче теми після слів "виконав студент:" вказується назва факультету, код та назва спеціальності (8.18010010 "Якість, стандартизація та сертифікація" або 073 "Менеджмент", ОП "Якість, стандартизація та сертифікація"), форма навчання, курс, номер групи, далі – прізвище, ім'я та по-батькові студента, далі – місце для підпису студента.

Нижче наводиться прізвище, ім'я та по батькові наукового керівника, а також його вчений ступінь і наукове звання. Ще нижче – прізвище, ім'я та по батькові рецензента.

Внизу по центрі аркушу пишеться: **Харків-201...** (без слова "рік").

Завдання на магістерську роботу та календарний план виконання роботи

Завдання і календарний план заповнюються за стандартними формами МОН України, бланки яких видаються студенту на кафедрі управління якістю.

Перелік умовних скорочень

Якщо у роботі вжито специфічну термінологію, або використані скорочення, певні символи, позначення тощо, їх перелік подають на окремому аркуші перед змістом. Перелік має бути надрукований у дві колонки, де зліва – перелік скорочень чи символів у алфавітному порядку, а справа – їх розшифрування, наприклад:

СУЯ	система управління якістю
СОП	стандартна операційна процедура
ISO	International Organization for Standardization

Якщо спеціальні терміни, скорочення, символи та позначки зустрічаються у роботі менше 3-х разів, їх розшифрування в окремому списку не наводять, а пояснюють по тексті при першому згадуванні. Кількість сторінок з умовними скороченнями не обмежується.

Зміст

Зміст роботи може займати **1-2 сторінки** і розташовується після переліку умовних скорочень, починаючи з наступного аркуша.

У змісті наводяться всі заголовки МР і вказуються номери сторінок, з яких вони починаються. Заголовки змісту повинні точно повторювати заголовки по тексті. Заголовки однакових рівнів рубрикації необхідно розташовувати один під одним. У змісті МР недоцільно давати заголовки, що містять понад 3-х рівнів рубрикації.

Заголовки кожного наступного рівня зміщують на величину, що дорівнює відступу першої строчки абзацу (1,25 см) вправо відносно заголовків попереднього рівня. Усі заголовки першого рівня пишуться прописними буквами без крапки на кінці і після номеру заголовка. Останнє слово кожного заголовка з'єднують смужкою з крапок з відповідним номером сторінки праворуч (*при наборі тексту у редакторі Microsoft Office Word доцільно користуватись автоматичним формуванням змісту з використанням стилів. Ця опція у Word 2013 доступна у меню Посилання (Ссылки) – Зміст (Оглавление). Більш детально з цією технікою можна ознайомитись в [мережі Internet](#).*

Вступ

У вступі надається стисле обґрунтування актуальності обраної теми; визначаються мета, задачі, об'єкт і предмет дослідження; наводиться перелік застосованих методів дослідження, обґрунтовується наукова новизна роботи; повідомляється про практичну значимість досліджень і висунутих пропозицій, а також про участь на науково-практичних конференціях чи інших подібних заходах.

Під *актуальністю теми* розуміється доведена за допомогою фактів важливість і необхідність виконання відповідних завдань, вирішення певної проблеми (у прив'язці до конкретного підприємства чи навіть окремого процесу, або на рівні галузі). Обґрунтування актуальності теми передбачає огляд опублікованих праць та здобутків за обраним напрямком із посиланням на використані джерела.

Хорошою практикою є наведення ілюстрацій із статистичними даними, що підтверджують важливість і необхідність вирішення обговорюваної проблеми, а також посилення на відповідні нормативні чи законодавчі вимоги, виконання яких представляє проблему для галузі чи окремого підприємства.

Мета дослідження – це запланований результат виконання МР. Мета полягає у розв'язанні науково-практичної проблеми шляхом розробки власних обґрунтованих пропозицій. Практично всі МР студентів "ЯСС" так чи інакше пов'язані з *підвищенням якості* тих чи інших товарів або послуг, *збільшенням рівня задоволеності споживачів*, *зменшенням ризиків* невиконання нормативних вимог тощо. Усе це може бути метою роботи, яка, у свою чергу, може досягатися шляхом впровадження розроблених заходів: підвищенням стабільності процесів виробництва, оптимізацією процесів постачання сировини, регламентацією процедур виконання критичних стадій / операцій, встановленням додаткових точок контролю, впровадженням ефективних методів моніторингу результативності процесів чи методів контролю та ін. Кожна із задач також може бути представлена як низка більш локальних підзадач, розв'язання комплексу яких і дозволить досягти встановленої мети.

Об'єкт дослідження – це процес або явище, що породжує проблемну ситуацію і тому обране для дослідження. Наприклад, об'єктом у МР може бути обрано технологічний процес виробництва певної продукції на конкретному підприємстві, або процеси внутрішнього аудиту, аналізу з боку керівництва, контролю якості продукції, валідації процесів чи кваліфікації обладнання, підготовки персоналу чи будь-які інші.

Предмет дослідження міститься в межах об'єкта і являє собою той конкретний аспект, який і є центром уваги роботи. Наприклад, якщо об'єктом у МР виступає процес здійснення внутрішнього аудиту на підприємстві "X", то предметом дослідження може бути аудиторська документація, або ж заходи з підготовки й атестації внутрішніх аудиторів, чи методи (техніка) проведення аудиту та інше.

Об'єкт і предмет дослідження як категорії наукового процесу співвідносяться між собою як загальне і часткове. В об'єкті виділяється та його частина, яка є предметом дослідження. Саме на предмет спрямована основна увага, оскільки він і визначає тему МР. Таким чином, навіть при однаковому об'єкті досліджень предмети дослідження можуть достатньо сильно різнитися.

Методи дослідження – це перелік методів, використаних для досягнення поставленої у роботі мети. Перераховувати їх треба коротко і змістовно, визначаючи, що саме досліджувалося тим чи іншим методом. У МР найчастіше використовуються історичний, логічний, системно-аналітичний методи (для з'ясування рівня розробки проблеми у вітчизняній та зарубіжній літературі); метод структурно-логічного моделювання (для змістовного опису процесів); метод порівняльного аналізу (наприклад, для узагальнення існуючих підходів чи вимог); математичні та статистичні методи (наприклад, метод експертних оцінок з визначенням узгодженості оцінок респондентів); соціологічні методи (наприклад, соціологічне опитування); методи описового та абстрактного моделювання й узагальнення; прогностичний метод; графічний метод (наприклад, для наочного подання статистичного матеріалу); проблемно-орієнтований, діагностичний методи тощо.

Статистичну обробку результатів та побудову діаграм і графіків зазвичай виконують за допомогою ліцензованих програмних продуктів Microsoft Excel і Microsoft Word пакета програм Microsoft Office, або за допомогою спеціалізованих програмних продуктів, таких як MathCad, Statistica тощо.

Обсяг вступу зазвичай становить від **2 до 5 сторінок**.

Перший розділ (теоретичний: огляд літератури за темою роботи)

У цьому розділі висвітлюються теоретичні основи обраної теми МР з позицій сучасних досягнень у відповідній сфері. Необхідно дослідити опубліковані у фаховій літературі статті з досліджуваних питань вітчизняних і закордонних авторів, особливо у випадку, якщо вони носять суперечливий характер. Варто підкреслити, що саме у цьому розділі за текстом мають найчастіше зустрічатися посилання на використані літературні джерела. Їх номер, що відповідає номеру у списку використаної літератури, ставиться у квадратних дужках. Наприклад: [15]. Якщо йдеться про конкретний пункт документу (наприклад, стандарту, то посилання робиться таким чином: [15, п. 7.5.2]). Літературний огляд має дати достатньо повне уявлення про предмет дослідження, про наявні проблеми і перспективи їх рішення, про можливі труднощі й найбільш важливі питання.

Різні позиції фахівців з питань тематики роботи бажано супроводжувати коментарями автора: студент має визначати свою позицію, обґрунтовуючи свою точку зору.

Таким чином, призначення першого розділу – розкрити суть, показати актуальність, а також визначити теоретичні та методологічні основи вирішення цільової проблеми, розкрити її зміст.

Перший розділ є підґрунтям для дослідження фактичних даних у наступних частинах роботи, які мають бути логічним продовженням першого, теоретичного розділу. Розділ I має закінчуватися короткими висновками у вигляді лаконічного узагальнення стану досліджуваного питання. Обсяг розділу – приблизно **15-20 сторінок**. Структурно він зазвичай складається з 3-4 підрозділів.

Другий розділ (аналітичний: аналіз об'єкту і предмету досліджень)

У цьому розділі аналізується власне об'єкт і предмет дослідження (конкретний *процес, система, процедура (методика), метод, стандарт, специфікація тощо*). Аналіз предмету дослідження виконується на основі вивчення зібраних власноруч даних або літературних джерел (у т.ч. – матеріалів з мережі Internet).

Оцінюючи стан досліджуваного об'єкту, необхідно проаналізувати вимоги, які містяться в нормативних і законодавчих документах. Необхідно також визначити значення цільової проблеми для економічної, соціальної, екологічної чи іншої складової діяльності підприємства (організації) або галузі в умовах вітчизняної економіки.

На початку II-го розділу доцільно дати коротку характеристику організації, на базі якої проводяться дослідження, для чого необхідно показати її місце на ринку, охарактеризувати стратегічну мету та спрямованість розвитку, навести характеристики продукції/послуг, організаційну структуру, оточуюче бізнес-середовище (партнери, конкуренти), нормативну й законодавчу базу, у полі якої функціонує організація, динаміку основних бізнес-показників, а також виділити проблемні моменти функціонування, які й дали підставу зайнятися виконанням дослідження в рамках МР.

Аналіз довідкових і нормативних матеріалів стосовно предмету досліджень – важливий фрагмент МР, однак при цьому не можна просто наводити фрагменти нормативних документів: необхідно давати роз'яснення щодо реального стану виконання вимог на базі досліджень, а також наводити свої коментарі стосовно ситуації, що спостерігається.

Другий розділ має закінчуватися формулюванням чітко окреслених шляхів досягнення поставленої мети. Іншими словами, наприкінці цього розділу мають ставитися завдання, вирішенню яких буде присвячений третій розділ. Наприклад, якщо встановлена мета МР – "розробити комплекс пропозицій для організації внутрішнього аудиту на підприємстві "Х", для її досягнення необхідно, зокрема, розробити документовану процедуру виконання процесу аудиту. Це основна задача, яка трансформується у низку задач нижчого рівня: встановити послідовність дій, необхідних для процесу проведення аудиту, скласти відповідний алгоритм, описати виконання кожної його стадії, розробити відповідні документи та форми записів, визначити показники результативності цього процесу та методи їх моніторингу тощо. Усі ці задачі і мають бути сформульовані у II-му розділі.

Обсяг розділу II – **15-25 сторінок** (2-5 підрозділів).

Третій розділ (практичний, або експериментальний)

Цей розділ є головним у роботі, адже він відображає хід виконання поставлених задач і практичні напрацювання студента. У цьому розділі пропонуються конкретні заходи, методи, інструменти та способи вирішення проблеми за темою МР. Наприклад, дається опис того, як пропонується оформлювати документовану процедуру, обґрунтовуються її складові елементи і структура, пояснюються пропоновані точки контролю і показники результативності, доводиться логіка розробки інших пов'язаних документів та форм записів, даються посилання на розроблені документи, або окремі схеми, графіки, інші графічні матеріали, які виносяться у додатки.

Рекомендації та пропозиції студента, наведені у цьому розділі, мають бути обґрунтовані за допомогою відповідних розрахунків, роз'яснень, а також доповнені фактами передбачуваних (або вже наявних) позитивних наслідків, які мають місце в результаті практичної реалізації цих пропозицій і рекомендацій. Наприклад, необхідно пояснити, яких результатів очікується досягти при впровадженні у практику підприємства процедури проведення внутрішніх аудитів, яка розробляється в рамках МР.

Важливо враховувати, що глибина опрацювання висунутих пропозицій на захисті МР характеризує рівень підготовки студента до майбутньої професійної діяльності.

Висновки за третім розділом МР представляють найбільшу цінність з причин того, що саме вони демонструють спроможність студента вирішувати фахові прикладні задачі і характеризують обсяг здійснених ним досліджень. Цей розділ зазвичай складається з 3-5 підрозділів, а загальний його обсяг може становити до **30** сторінок.

Загальні висновки

Головне завдання розділу "Загальні висновки" – підбиття загальних підсумків всієї роботи. Цей розділ містить констатацію фактів розв'язання поставлених задач і свідчить про результати вирішення проблеми, а також власне бачення студента щодо подальшого розвитку досліджуваного предмету. При цьому важливо простежити, щоб на всі задачі, які були сформульовані на початку роботи (у вступі), були надані обґрунтовані відповіді у висновках. Висновки повинні бути чіткими, лаконічними, не містити двозначності у формулюваннях. Текст висновків поділяється на нумеровані пункти. Ці пункти доречно наводити під час закінчення доповіді на захисті роботи.

Список використаних джерел інформації

Список складають у порядку появи посилань за текстом пояснювальної записки або в алфавітному порядку (що є більш зручним). У список включають тільки ті джерела, на які є посилання у тексті. Список використаних джерел має складатись щонайменш з 20 найменувань, причому серед них мають бути статті у фахових виданнях. Internet-портали організацій, установ, підприємств; нормативні й законодавчі документи (стандарти, технічні умови, закони, розпорядження КМ чи державних установ і міністерств), автореферати або самі наукові праці, публікації у ЗМІ тощо також можуть бути використані як джерела інформації для виконання МР.

Приклади бібліографічного опису використаних джерел наводяться у [додатку В](#).

Пустий аркуш зі словом "ДОДАТКИ"

Цей аркуш відокремлює текст пояснювальної записки від додатків. Слово "ДОДАТКИ" пишеться прописними (великими) літерами і розміщується по центру сторінки всередині. Ця сторінка не нумерується і не входить в обсяг [пояснювальної записки](#).

Додатки

У додатки виносять допоміжні матеріали (наприклад, органіграму підприємства, або блок-схему досліджуваного технологічного процесу). Сюди ж виносять таблиці і рисунки, які недоцільно розміщувати в основній частині пояснювальної записки (зазвичай це матеріал, який займає понад $\frac{3}{4}$ сторінки).

Кожен додаток повинен починатися з нової сторінки і мати заголовком слово "ДОДАТОК __", надрукований вгорі сторінки прописними літерами з правого боку. Під ним на наступному рядку малими літерами з першої прописної має бути надрукована назва додатку. Наприклад:

ДОДАТОК А
Проект документованої процедури виконання внутрішніх аудитів

Далі йде сам додаток (текст документу, блок-схема, таблиця тощо).

Для позначення додатків використовують прописні букви українського алфавіту, окрім букв Г, І, І, Й, Ђ.

Рисунки, таблиці, формули, що вміщують у додатки, нумерують арабськими цифрами в межах кожного додатку. Наприклад, "Таблиця А.2." – друга таблиця додатку А. Посилання в тексті на додатки, таблиці і рисунки повинні містити позначення додатку, наприклад, "[... як наведено у додатку В](#)", "[... як показано на рисунку В.1.](#)".

Нумерація сторінок робиться в межах кожного окремого додатку, а не уздовж всіх додатків і тим більше не продовжуючи нумерацію пояснювальної записки.

2.2 Додаткові документи

Відгук керівника

Відгук керівника магістерської роботи пишеться у довільній формі, однак цей відгук має містити щонайменш таке:

- підтвердження актуальності розроблюваної теми;
- визначення найбільш суттєвих здобутків студента під час роботи над МР;
- логічність побудови роботи, обґрунтованість висновків, зрілість та раціональність висунутих ідей і пропозицій;

- уміння використовувати фахову літературу, володіння методами досліджень;
 - підтвердження повноти опрацювання теми і розв'язання поставлених задач;
 - засвідчення літературної грамотності викладеного матеріалу;
 - підтвердження елементів наукової новизни і можливості практичного застосування результатів роботи;
 - надання рекомендацій щодо допуску студента до офіційного захисту МР.
- Відгук підписує особисто керівник МР, вказуючи вчене звання, посаду і дату.

Рецензія

Рецензія на МР, яку надає сторонній фахівець, обізнаний у відповідній сфері, має висвітлювати ті ж питання, що й відгук керівника. При цьому особливу увагу варто звернути на актуальність теми, здатність студента застосовувати здобуті теоретичні знання для вирішення конкретних практичних завдань, наявність у роботі особистих пропозицій і прикладних рекомендацій студента, їх новизна, перспективність, практична цінність, доведеність результатів та обґрунтованість висновків, а також стиль викладення матеріалу та оформлення роботи. Рецензія на МР може містити також відомості щодо недоліків, якщо такі були виявлені у МР, а також пропозиції щодо подальших досліджень в межах обраної теми. Рецензентами можуть бути провідні фахівці організацій, на базі яких виконувалася робота, а також науковці, що спеціалізуються у відповідних питаннях за темою роботи, бажано такі, що мають науковий ступінь і працюють на профільних кафедрах ВНЗ.

Рецензія оформлюється на фірмовому бланку організації, де працює рецензент, або на звичайному аркуші паперу, на якому на підпис рецензента ставиться печатка і яку візує керівник відділу кадрів організації.

Резюме

Резюме – це стислий реферат основного змісту МР українською й англійською мовами, оформлений шрифтом Times New Roman 14з одинарним інтервалом.

У резюме наводиться прізвище та ініціали магістранта, тема, мета, задачі, об'єкт і предмет досліджень, практична цінність і наукова новизна роботи, структура МР (кількість розділів, сторінок, рисунків, таблиць, використаних джерел літератури). Обсяг резюме – 1 повна сторінка тексту (по 0,5 сторінки кожною мовою).

Витяг з наказу про затвердження теми магістерської роботи

Стандартна форма, видається секретарем деканату напередодні захисту.

Витяг з протоколу засідання кафедри про допуск до офіційного захисту

Стандартна форма, видається секретарем ЕК після проходження апробації.

Роздруковані слайди доповіді

Слайди доповіді (по 4 або по 2 слайда на аркуш А4 альбомної орієнтації)

Аркуш для оцінки і підпису Голови ЕК та секретаря

Стандартна форма, видається секретарем ЕК після проходження апробації.

Конверт з CD-RW чи DVD-RW.

На диски має бути записана магістерська робота, додатки та слайди доповіді.

Пояснювальна записка і додатки до МР мають бути переплетені у тверду обкладинку як один документ (виключення може мати місце у разі значних за обсягом додатків, до складу яких, наприклад, входять розроблені магістрантом об'ємні документи). На палітурці роботи має бути зазначена така інформація: назва кафедри, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень, форма навчання, номер групи і ПІБ магістранта, ПІБ і звання керівника, рік захисту:

Кафедра управління якістю
Спеціальність 8.18010010 "Якість, стандартизація та сертифікація"
(або – Спеціальність 073 "Менеджмент" ОП "Якість, стандартизація та сертифікація")
Освітньо-кваліфікаційний рівень: Магістр
Денна (Вечірня, Заочна) форма навчання, група № _
Іванченко Іван Іванович
Керівник: *проф. Підружников Ю. В.*
2017 р.

РОЗДІЛ 3

ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

3.1 Загальні вимоги

1. Пояснювальну записку до магістерської роботи слід подавати у друкованому вигляді на одному боці аркуша паперу формату А4 (210 x 297 мм) з текстом, надрукованим шрифтом Times New Roman 14 кеглем через полуторний міжрядковий інтервал (до 30 рядків на сторінці). Таблиці чи ілюстрації можна додавати до роботи на папері інших форматів (наприклад, А3). Щільність тексту по всій роботі має бути однаковою.
2. Обсяг записки має становити **60-65** сторінок (без урахування додатків!).
3. Текст пояснювальної записки розміщується на сторінці так, щоб залишати наступні поля: зліва – 30 мм, справа – 15 мм, зверху і знизу – по 20 мм.
4. Текст пояснювальної записки поділяють на розділи, підрозділи, пункти та підпункти (за необхідності).
5. Заголовки структурних елементів пояснювальної записки "ЗМІСТ", "ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ", "ВСТУП", "РОЗДІЛ...", "ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ", "СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ" друкують прописними літерами по центру сторінки (без відступу). При цьому допускається застосування шрифту Arial 12-13 кегля або іншого.
6. Заголовки підрозділів друкують малими (рядковими) літерами (окрім першої прописної) з абзацу напівжирним шрифтом Times New Roman (можна використовувати напівжирний шрифт Arial 11-12 кегля). Заголовки розділів та підрозділів відокремлюються додатковими інтервалами **6 пт** до та після рядка.
7. Заголовки пунктів друкуються таким же шрифтом, що й основний текст, а заголовки підпунктів друкуються курсивом і додатково не відокремлюються від попередніх заголовків та наступного основного тексту.

8. Абзаци формуються з лівим виступом 1,25 см як для заголовків підрозділів (пунктів та підпунктів), так і для основного тексту.
9. Наведені по тексту марковані списки позначаються символами "■" або "–", нумеровані – арабськими цифрами того ж шрифту, що й основний текст. Всі списки по тексту формуються з відступом 1,25 см і виступом 0,7 см.
10. Крапка після цифри номера та в кінці заголовків розділів і підрозділів не ставиться, а в після цифри номера та у кінці заголовків пунктів і підпунктів ставиться.
11. Кожна структурна частина роботи має починатися з нової сторінки.

3.2 Нумерація

1. Сторінки всієї роботи, окрім титульного аркушу і додатків, нумеруються арабськими цифрами без крапки в кінці. Номер сторінки ставиться у правому верхньому куті шрифтом Times New Roman 12 кеглем. Сторінка титульного аркушу входить до складу роботи але номер на ній не проставляється.
2. Структурні частини роботи ЗМІСТ, ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ, ВСТУП, ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ, СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ІНФОРМАЦІЇ не нумеруються (тобто надписи "**1. ВСТУП**" чи "**6. ВИСНОВКИ**" не допускаються).
3. Номер розділу ставиться після слова РОЗДІЛ, після номера крапка не ставиться. Після цього з нового рядка друкується власне заголовок розділу.
4. Підрозділи нумеруються в межах кожного розділу. Номер підрозділу складається з номера розділу і порядкового номера підрозділу, між якими ставиться крапка. В кінці номера підрозділу крапка не ставиться. Після номера у тому ж рядку наводиться заголовок підрозділу. Аналогічно оформлюють заголовки пунктів та підпунктів:

РОЗДІЛ 3

ВИЗНАЧЕННЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ АУДИТОРІВ

3.1 Пропоновані заходи оцінювання компетентності аудиторів

3.1.1 Визначення знань та умінь керівника групи з аудиту

3.1.1.1 Оцінювання профільних знань та умінь.

3.3 Ілюстрації

Ілюстрації (рисунок, що можуть представляти будь-який графічний матеріал – схеми, графіки, діаграми, блок-схеми, апаратурні схеми тощо) подаються у роботі після тексту, де вони були згадані.

Номер ілюстрації, її назва і пояснювальні підписи розміщуються послідовно під ілюстрацією.

Ілюстрації позначають словом "**Рис.** " і нумерують послідовно в межах всієї роботи або в межах кожного розділу, за винятком ілюстрацій, поданих у додатках.

У випадку нумерації в межах розділу номер ілюстрації повинен складатися з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, між якими ставиться крапка. Наприклад: **Рис. 1.2** (другий рисунок першого розділу).

Якщо нумерація йде упродовж всієї роботи, номер ставиться так: **Рис. 1.**

Номер ілюстрації та її назва розміщуються посередині під ілюстрацією, курсивом, шрифтом *Times New Roman* 14 кегля.

Наприклад:

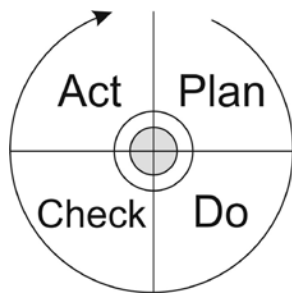


Рис. 1. Цикл Демінга-Шухарта (PDCA)

3.4 Таблиці

Таблиці нумерують послідовно (за винятком таблиць, поданих у додатках) в межах розділу або в межах всієї пояснювальної записки арабськими цифрами. У правому верхньому куті розміщують напис "Таблиця _" із зазначенням її номера (без знаку №). В разі нумерації у межах розділу номер таблиці повинен складатися з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка, наприклад, [Таблиця 1.2](#) (друга таблиця першого розділу).

Якщо по тексті таблиця розривається та переноситься на наступну сторінку роботи, у такій таблиці необхідно робити нумерацію стовпчиків. При переносі частини таблиці на другій сторінці пишеться: "[Продовження таблиці _](#)" і вказують номер таблиці.

На всі таблиці повинні бути посилання у тексті, при цьому слово таблиця в тексті пишуть скорочено, наприклад, "... у табл. [1.2](#)". Заголовки таблиць мають відповідати її змісту, бути короткими й чіткими. Їх розміщують над таблицею і друкують симетрично до тексту. Назву і слово "Таблиця" починають з великої літери. Назву не підкреслюють і в кінці заголовку крапки не ставлять.

Таблицю розміщують відразу ж після першого згадування про неї в тексті. Заголовки граф таблиці починаються з великої літери, підзаголовки – з маленької. Допускається заповнювати таблиці шрифтом Times New Roman 10-12 кеглем. Наприклад:

Таблиця 3

Кількість сертифікованих систем управління за III квартал 2014 року по регіонам України

№	Область	ДСТУ ISO 9001	ДСТУ ISO 14001	ДСТУ OHSAS 18001	Усього
1	АР Крим	9	0	2	11
2	Вінницька	3	0	0	3
3	Волинська	1	0	0	1
4	Дніпропетровська	18	0	0	18
5	Донецька	16	0	0	16

Після кожної таблиці і рисунка потрібно залишати один вільний рядок.

3.5 Формули

При використанні формул необхідно дотримуватися певних техніко-орфографічних правил.

Найбільші, а також довгі і громіздкі формули, котрі мають у складі знаки суми, добутку, диференціювання, інтегрування, розміщують на окремих рядках. Це стосується також і всіх нумерованих формул. Невеликі і нескладні формули, що не мають самостійного значення, вписують у середині рядків тексту.

Пояснення значень символів і числових коефіцієнтів треба подавати безпосередньо під формулою в тій послідовності, в якій вони дані у формулі. Значення кожного символу і числового коефіцієнта треба подавати з нового рядка. Перший рядок пояснення починають зі слова "де" без двокрапки.

Рівняння і формули розміщуються симетрично до тексту, виділяться з тексту вільними рядками. Вище і нижче кожної формули потрібно залишати один вільний рядок. Якщо рівняння вміщується в один рядок, його слід перенести після знаків рівності "=" або після знака "+", мінус "-", множення "x", ділення ":".

Формули в магістерській роботі (якщо їх більше одної) нумерують у межах розділу. Номер формули складається з номера розділу і порядкового номера формули в розділі, між якими ставлять крапку. Номери формул пишуть біля правого поля аркуша на рівні відповідної формули в круглих дужках, наприклад: (3.1) (перша формула третього розділу). Номер формули – дробу подають на рівні основної горизонтальної риски формули.

Загальне правило пунктуації в тексті з формулами таке: формула входить до речення як його рівноправний елемент. Тому в кінці формул і в тексті перед ними розділові знаки ставлять відповідно до правил пунктуації.

РОЗДІЛ 4

ПІДГОТОВКА ДО ЗАХИСТУ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

4.1 Попередній захист (апробація) магістерської роботи

Закінчивши написання магістерської роботи, студент проходить попередній захист на випусковій кафедрі. Попередній захист проводиться за 1-2 тижні до офіційного захисту роботи в ЕК. За результатами попереднього захисту формуються зауваження, пропозиції, рекомендації, які студент має взяти і скоригувати свою МР до строку здачі роботи у ЕК. На апробації заслухуються доповіді студентів, обговорюються думки рецензентів і керівників, після чого приймається рішення про допуск кожної роботи до захисту.

Студент подає на попередній захист роботу у завершеному, але не зшитому вигляді. Комісія з числа викладачів кафедри оцінює роботу на відповідність всім вимогам цих методичних рекомендацій. У разі виявлення несуттєвих недоліків комісія надає студенту термін для їх виправлення. У випадку повної відповідності встановленим вимогам, студенту видається витяг з протоколу засідання кафедри про дозвіл до захисту і МР зшивається в тверду чи м'яку обкладинку.

4.2 Підготовка доповіді

Для забезпечення цілісності, доцільно дотримуватися наступної структури доповіді:

- вступ (роз'яснюється суть роботи, доводиться актуальність теми, розповідається про мету і задачі роботи, дається визначення об'єкта і предмета досліджень з акцентом на проблемі, яку потрібно вирішити);
- доповідається про стан питання, намічаються шляхи вирішення проблеми;
- обґрунтовуються висунуті пропозиції, демонструються власні напрацювання, висвітлюються отримані результати, що мають підтверджувати практичну користь досліджень і певну наукову новизну;
- формулюються загальні висновки і окреслюються подальші перспективи.

Регламентний час доповіді – **7-10 хвилин**. Під час репетицій необхідно чітко контролювати цей ліміт, адже при його перевищенні Голова ЕК може зупинити доповідача.

Основний акцент у доповіді варто зробити на одержаних результатах, які повинні давати повне уявлення про те, чого досяг виконавець і наскільки це відповідає меті МР. Доцільно перелічити всі отримані результати і відзначити найбільш істотні з них.

Запропонована структура доповіді є узагальненою і може конкретизуватися та змінюватися залежно від особливостей і змісту роботи, отриманих результатів і представлених демонстраційних матеріалів. Наприклад, якщо на засіданні ЕК будуть демонструватися розроблені дипломником технічні чи програмні засоби, це потрібно врахувати при складанні доповіді.

Доповідь магістранта супроводжується показом слайдів. Представлені демонстраційні матеріали мають бути своєрідною наочною підтримкою доповіді та результатів роботи, але у жодному разі вони не повинні бути просто фрагментами тексту доповіді, винесеними на слайд. Практика захисту випускових робіт в НФаУ показала, що найдоцільнішим варіантом є доповідь з використанням мультимедійних технологій, які дозволяють демонструвати комісії не лише текст доповіді, але й відео- чи аудіо-матеріали, анімацію та інше: це дає підґрунтя для реалізації творчих задумів студента і керівника.

Рекомендації щодо створення такої презентації можна звести до таких положень:

1. Найпростіше використовувати програмний продукт Microsoft Office *PowerPoint*, який дозволяє швидко й зручно готувати доповіді з використанням мультимедійних технологій.
2. Кольорову схему слайдів необхідно вибирати найбільш просту й контрастну, уникаючи зайвого барвистого фону чи близьких за відтінком кольорів. Найбільш прийнятним, як правило, є відтворення шрифту темним кольором (темно-синій, темно-коричневий, бордовий, чорний, темно-зелений тощо) на світлому (пастельному або білому) фоні, або навпаки – світлого шрифту на темному фоні. Розмір шрифту має бути не менш 18-20 кеглів, інакше текст буде погано читатися з екрану. Бажано використовувати "рублені" шрифти (наприклад, "Arial", "Impact" тощо).
3. Необхідно уникати зайвого навантаження слайду як текстом, так і графікою. Кожен слайд доповіді має містити одну сформульовану думку або тезу, яка доводиться до членів комісії за допомогою відповідної таблиці, рисунка чи тексту. Якщо необхідно навести порівняння для демонстрації певних висновків, можна навести кілька таблиць чи рисунків на одному слайді, однак вони мають бути

- добре читабельні. Варто пам'ятати, що слайди є лише допоміжним інформаційним матеріалом доповіді, за їх допомогою демонструються розрахунки, схеми, таблиці, графіки, які важко охарактеризувати словами.
4. Кількість слайдів має відповідати обсягу інформації, яку необхідно викласти за 7-10 хвилин доповіді. Зазвичай, ця кількість становить **20-25** слайдів.
 5. Як правило, доповідь починають словами "**Шановний Голово, шановні члени екзаменаційної комісії, шановні присутні!** У цей час на екрані має бути експонований перший (титольний) слайд, на якому необхідно розмістити інформацію про тему роботи, її автора, а також керівника і рецензента.
 6. Для гідної доповіді під час її промови не потрібно постійно дивитись на екран чи на роздруковані матеріали: так втрачається контакт з аудиторією. Показувати чи читати щось з екрана доречно лише тоді, коли на слайді зображено схему, таблицю, графік тощо, яким необхідно дати пояснення.
 7. У слайдовій доповіді результати досліджень необхідно презентувати у такій же послідовності, як вони викладені у тексті магістерської роботи – від обґрунтування актуальності теми до висновків, однак акцент потрібно робити на практичній частині роботи (приблизно **60-80 %** слайдів має бути присвячено розгляду пропозицій та обговоренню їх практичної значущості).
 8. У жодному разі не потрібно виносити на слайди зайвий теоретичний матеріал (обговорення загальновідомих термінів, принципів, методів, положень законодавчих або нормативних документів, що не потребують коментарів, тощо).
 9. Актуальність роботи слід обов'язково підтверджувати статистичними даними, посиланнями на достовірні джерела інформації, іншими доречними фактами.
 10. Завершувати доповідь необхідно декларуванням висновків, які у скороченому вигляді доцільно навести і на слайдах. При цьому необхідно зробити акцент на практичній значущості роботи, одержаних результатах досліджень і перспективах їх практичного застосування. Кінцевою фразою зазвичай є "**На цьому доповідь завершена, дякую за увагу!**".

РОЗДІЛ 5

ЗАХИСТ РОБОТИ В ЕКЗАМЕНАЦІЙНІЙ КОМІСІЇ

5.1 Загальні положення щодо захисту магістерської роботи в ЕК

Захист магістерської роботи – це один з найважливіших етапів навчання студента. Мета цього заходу не тільки в оцінюванні виконаної роботи, але й в перевірці уміння студента грамотно строїти доповідь, переконливо доводити правильність своєї точки зору, логічно й змістовно відповідати на ті чи інші питання. Саме на захисті студент демонструє свої спроможності ефективного спілкування з аудиторією, що вкрай важливо для професіонала у сфері якості.

Порядок захисту МР встановлюється "Положенням про державні екзаменаційні комісії". Захист МР відбувається на відкритому засіданні ЕК.

Голова або секретар ЕК оголошує захист: називає прізвище, ім'я та по-батькові студента і тему його МР, називає керівника, сповіщає про оцінку рецензента.

Після цього студенту надається слово для доповіді.

Під час доповіді студента не перебивають питаннями і дають можливість скористатись всім ілюстративним матеріалом, якщо не перевищений регламент часу доповіді.

Після завершення доповіді секретар ЕК дає слово бажаним висловити свої пропозиції чи запитання з приводу презентації роботи. Обговорення займає звичайно 10-20 хвилин і завершується, коли на всі задані питання отримана відповідь доповідача. На питання ЕК необхідно давати лаконічну, стислу відповідь, не пускаючись у полеміку чи суперечку. Загальна тривалість захисту не повинна перевищувати 25-30 хвилин.

Після завершення захисту останнього на поточний день студента, комісія залишається наодинці для обговорення підсумків захисту. На закритому засіданні ЕК виносяться рішення щодо оцінки кожному студенту. У разі незгоди між членами ЕК думка Голови є вирішальною. Рішення комісії оголошується студентам Головою ЕК одразу після завершення закритого засідання.

5.2 Критерії оцінювання магістерської роботи

При оцінці кваліфікаційної роботи магістра враховують такі уміння студента, як:

- формулювання мети та задач дослідження;
- складання плану виконання роботи;
- ведення бібліографічного пошуку із застосуванням сучасних інформаційних технологій;
- використання прогресивних методів наукового дослідження;
- доцільне модифікування наявних чи розроблення новітніх методів виходячи із задач конкретного дослідження;
- оброблення отриманих даних з метою їх аналізування й подальшого синтезу висновків, припущень, закономірностей, гіпотез;
- належне документальне оформлення результатів досліджень.

Магістерські роботи оцінюються за такими оцінками:

"Відмінно" – якщо до роботи немає зауважень, вона містить ґрунтовний аналіз чинного законодавства і наукової літератури, елементи наукової новизни; має теоретичне та практичне значення; доповідь на захисті є логічною, змістовною, проголошена вільно, зі знанням справи; відгуки і рецензії позитивні; відповіді на запитання членів ЕК правильні і грамотні; робота повністю відповідає встановленим вимогам до оформлення.

"Добре" – якщо тема роботи практично розкрита, але наявні певні недоліки, які не мають істотного значення; в теоретичній частині поверхово проаналізовані літературні джерела або враховані не всі існуючі в науці течії, концепції і т. ін.; елементи новизни та практичного значення представлені не зовсім чітко; недостатньо використані інформаційні матеріали; є окремі зауваження в рецензії або від керівника, але доповідь студента на захисті побудована логічно, проголошена вільно, відповіді на запитання членів ЕК, переважно, правильні; робота оформлена в межах встановлених вимог.

"Задовільно" – тема роботи в основному розкрита, але мають місце певні недоліки змістовного характеру; нечітко сформульовані мета, задачі, об'єкт, предмет дослідження; відсутній або суттєво обмежений аналіз предмету дослідження; аналітична частина характеризується надмірною описовістю; добір інформаційних матеріалів не завжди обґрунтова-

ний; висновки і пропозиції, що містяться у роботі, неповні або обґрунтовані; відсутній аналіз практичних аспектів, рецензія й відгук містять окремі зауваження, які не отримали пояснення; доповідь прочитана за текстом, або підготовлена невдало; не всі відповіді на запитання членів ЕК є коректними, або вони не одержали належної аргументації; є зауваження щодо оформлення роботи.

"Незадовільно" – порушена логіка у викладенні матеріалу; розділи не узгоджені між собою; відсутній огляд сучасних літературних джерел; аналіз проблеми є поверховим, відсутній докладний аналіз досліджуваних проблем; відсутні особисті висновки і пропозиції автора; виступ студента на захисті свідчить про його слабку орієнтацію у дослідженій проблематиці.

У разі незгоди студента з оцінкою його магістерської роботи, виставленою ЕК, він має право подати апеляцію на ім'я Голови ЕК з обґрунтуванням своєї точки зору. У випадку доведення обґрунтованості незгоди проводиться повторний захист роботи.

Додаток А

Орієнтовний перелік тем випускових робіт

1. "Регламентація процедури проведення внутрішніх аудитів в межах системи управління якістю меблевої фабрики ТОВ "Іскра"
2. "Підвищення компетентності персоналу Центральної науково-дослідної лабораторії НФаУ з питань якості в рамках впровадження системи забезпечення якості відповідно вимогам стандарту ISO 17025"
3. "Розробка заходів з підвищення якості надання медичних послуг на прикладі Харківської міської клінічної лікарні №11"
4. "Організація діяльності з контролю якості на підприємстві з виробництва молочної продукції ТОВ "Молочник"
5. "Оптимізація процедур проведення самоінспекцій в межах фармацевтичної системи якості на ПАТ "Фармстандарт-Біолік"
6. "Застосування процесного підходу для удосконалення діяльності ресторанного господарства на прикладі ТОВ "Асторія"
7. "Визначення шляхів удосконалення процедур управління невідповідною продукцією при виробництві ін'єкційних розчинів на ТОВ "ХФП "Здоров'я народу"
8. "Удосконалення системи управління документацією лабораторії з контролю якості лікарських засобів"
9. "Регламентація дій з фальсифікованою та субстандартною фармацевтичною продукцією в аптечних закладах на базі ТОВ "Фармвест"
10. "Розробка пропозицій з удосконалення діяльності з фармаконагляду як елементу державної системи забезпечення якості лікарських засобів в Україні"
11. "Розробка і впровадження системи управління безпечністю харчових продуктів (системи НАССР) на базі ТОВ "Фірма "Колбіко"
12. "Впровадження системи управління ризиками для якості результатів випробувань на прикладі аналітичної лабораторії відділу контролю якості ТОВ "ФК "Здоров'я"
13. "Застосування принципів НАССР для забезпечення якості хлібобулочних виробів"
14. "Розробка пропозицій щодо підвищення якості обслуговування клієнтів туристичних компаній на прикладі ТОВ "Турбюро №1", м. Харків"
15. "Застосування методології управління ризиками для оцінки ризиків технологічного процесу виробництва препарату крові "Альбумін-Біофарма" на ПрАТ "Біофарма"
16. "Розробка нових і удосконалення застосовуваних методів контролю якості пакувальних матеріалів на базі ТОВ "Бліц-Пак"
17. "Аналіз стану та визначення перспектив розвитку сучасної системи стандартизації лікарських засобів в Україні"

18. "Регламентація процесу розробки нових видів продукції в межах впроваджуваної системи управління якістю КП "Луганська обласна "Фармація"
19. "Удосконалення процесу налагодження зворотного зв'язку зі споживачами на фармацевтичному підприємстві АТ "Стома"
20. "Використання методу бенчмаркінгу для удосконалення діяльності готелю на прикладі ТОВ "Глорія"
21. "Організація діяльності з кваліфікації обладнання для виготовлення напівпродуктів у виробництві твердих лікарських форм на ПАТ "Київський вітамінний завод"
22. "Застосування Циклу PDCA при розробці процедури оптової реалізації продукції на дистриб'юторській фармацевтичній фірмі ТОВ "ІН-ТЕНС"
23. "Дослідження різних підходів до регламентації і документування діяльності виробничого персоналу фармацевтичного підприємства на прикладі ПАТ "Фармак"
24. "Розробка комплексу пропозицій з вибору консультантів при впровадженні систем управління якістю в аптечних закладах"
25. "Реалізація принципів менеджменту якості у діяльності косметичного салону"
26. "Проведення валідації аналітичної методики кількісного визначення діючої речовини лікарського засобу "У" методом тонкошарової хроматографії"
27. "Розробка пропозицій щодо оптимізації діяльності дистриб'юторської фармацевтичної компанії шляхом впровадження основних положень стандарту ISO 9001"
28. "Планування процесу валідації основних технологічних процесів на підприємстві з виробництва пива"
29. "Дослідження ролі та функцій уповноваженої особи в діяльності дистриб'юторів лікарських засобів в Україні та країнах СНД"
30. "Критичний аналіз заходів для забезпечення якості на етапі підготовки сировини у виробництві фармацевтичної продукції на АТ "Лекхім-Харків"
31. "Розробка заходів для підвищення стабільності критичних показників виробничого середовища на кондитерській фабриці ТОВ "Конті-Україна"
32. "Застосування методу QFD-аналізу для поліпшення якості послуг з прання білизни на ТОВ "Господарочка"
33. "Організація діяльності з валідації аналітичних методик на базі лабораторії з контролю якості ТОВ "Кусум-Фарм"
34. "Використання принципів бенчмаркінгу для підвищення якості послуг на прикладі приватної стоматологічної клініки ТОВ "Пальміра"
35. "Застосування статистичних інструментів контролю при проведенні клінічних випробувань на прикладі лабораторії ЦКЛ Укрзалізниці"
36. "Реалізація принципів належної аптечної практики (GPP) для підвищення якості обслуговування клієнтів на прикладі аптеки ТОВ "Магія-Фарм"

37. "Впровадження основних положень стандарту ISO 15189:2009 у діяльність клініко-діагностичної лабораторії на прикладі харківської міської клінічної лікарні №7"
38. "Критичний аналіз організаційно-правових підходів до забезпечення якості лікарських засобів у процесі зберігання і транспортування в Україні"
39. "Організація проведення аудитів постачальників сировини і матеріалів на базі компанії ТОВ "Амкор ТП Україна"
40. "Визначення ступеня критичності технологічного обладнання на виробництві лікарських засобів з метою раціонального планування його обслуговування і ремонту"
41. "Впровадження V-подібної схеми організації валідаційних робіт на фармацевтичному промисловому підприємстві"
42. "Аналіз стану та виявлення типових проблем впровадження систем управління якістю в аптечних закладах України"
43. "Регламентація процесу проведення фізико-хімічних випробувань в Державній лабораторії з контролю якості лікарських засобів ДУ ІГМЕ НАМНУ"
44. "Організація діяльності служби управління якістю медичних послуг на базі Центральної поліклініки МВС України"
45. "Організація проведення валідації технологічного процесу виробництва таблетованих лікарських форм на фармацевтичному підприємстві"
46. "Розробка заходів щодо підвищення якості послуг таксі на прикладі ТОВ "Цитрус"
47. "Розробка проекту впровадження системи управління якістю на базі ДП "Інтертек"
48. "Стандартизація процесу управління ризиками для якості продукції на виробничому фармацевтичному підприємстві"
49. "Регламентація процесу аналітичної обробки замовлень та управління сумнівними результатами в Державній лабораторії з контролю якості лікарських засобів"
50. "Регламентація процедур атестації медичного представника на прикладі ТОВ "Здрavo"
51. "Аналіз діяльності органів з сертифікації систем управління якістю в Україні"
52. "Стандартизація процедури очищення технологічного обладнання при виробництві нестероїдних протизапальних засобів на ТОВ "Стиролбіофарм"
53. "Організація діяльності з кваліфікації технологічного обладнання на виробничому фармацевтичному підприємстві ТОВ "Астрафарм"
54. "Розробка методики систематичного оцінювання і підвищення конкурентоспроможності послуг компанії з автовантажних перевезень ТОВ "Кіровоград-Транс"
55. "Розробка процедури контролю обігу медичних відходів для запобігання виникненню внутрішньо лікарняних інфекцій та підвищення якості умов праці у Кременчуцькому обласному наркологічному диспансері"

Додаток Б
Оформлення титульного аркушу магістерської роботи

Форма №Н-9.02

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра управління якістю

Пояснювальна записка
до магістерської роботи на тему:

**"РЕАЛІЗАЦІЯ КОНЦЕПЦІЇ OHSAS НА
ВІТЧИЗНЯНИХ ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ"**

Виконав:

студент _-ої групи 1(7) курсу
фармацевтичного факультету №3
спеціальності 8.18010010
"Якість, стандартизація та
сертифікація" або
спеціальності 073 "Менеджмент"
освітньої програми "Якість,
стандартизація та сертифікація"

(прізвище та ініціали)

Керівник:

(вчений ступінь, звання, прізвище та ініціали)

Рецензент:

(прізвище та ініціали)

Харків-201__

Додаток В

Приклади оформлення переліку використаних джерел інформації

1. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9001:2015. – [На заміну ДСТУ ISO 9001:2009; чинний від 2016-07-01]. – К. : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 24 с. – (Національний стандарт України).
2. Про метрологію та метрологічну діяльність : закон України // Відомості Верховної Ради. – 2004. – № 37. – ст. 449.
3. Городецька, В. І. Вивчення динаміки попиту на фахівців із забезпечення та управління якістю для фармацевтичного сектору галузі охорони здоров'я / В. І. Городецька, В. О. Лебединець, С. М. Коваленко // Менеджмент та маркетинг у складі сучасної економіки, науки, освіти, практики» : матер. II Міжнар. наук.-практ. internet-конф., Харків, 27-28 берез. 2014 р. – Х. : Вид-во НФаУ, 2014. – С. 57–60.
4. Коваленко, С. М. Концептуальні основи систем управління якістю. Основоположні принципи міжнародного стандарту ISO 9000:2000 : навч. посіб. / С. М. Коваленко, В. О. Лебединець, Св. М. Коваленко. – Х. : Вид-во НФаУ; Золоті сторінки, 2003. – 96 с.
5. Лебединець, В. О. Організація внутрішніх ризик-орієнтованих аудитів фармацевтичної системи якості / В. О. Лебединець, С. М. Коваленко // Управління, економіка та забезпечення якості в фармації. – 2012. – № 2(22). – С. 21–26.
6. Лікарські засоби. Фармацевтична система якості (ICH Q10) : СТ-Н МОЗУ 42-4.3:2011 – [Чинний від 2011-10-03]. – К. : МОЗ України, 2011. – 30 с. – (Настанова).
7. Організація валідаційної діяльності на підприємствах з виробництва лікарських засобів : метод. рек. / О. С. Соловйов, С. М. Коваленко, Н. О. Тахтаулова та ін. – Х. : Вид-во НТМТ, 2012. – 60 с.
8. Ніколаєнко, П. В. Розробка та впровадження системи управління якістю у науково-дослідній лабораторії / П. В. Ніколаєнко, В. О. Лебединець // Управління якістю в фармації : матеріали V наук.-практ. конф., м. Харків, 27 трав. 2011 р. – Х. : Вид-во НФаУ, 2011. – С. 50–51.
9. Управління якістю в сучасному економічному просторі України : (підсумки 10-ї Міжнар. конф. "Якість-2013") [Електронний ресурс] / Л. О. Костенко, А. О. Чекман, А. Г. Бровкін, І. А. Павлуша // Якість, стандартизація та сертифікація – 2013. – № 4. – С. 43. – Режим доступу до журн. : <http://www.nbu.gov.ua/articles/2013/03klinko.htm>.

Додаток Д
Приклад оформлення рецензії на магістерську роботу

РЕЦЕНЗІЯ

на магістерську роботу студента 6-го курсу спеціальності "Якість, стандартизація та сертифікація"
вечірньої форми навчання промислового факультету НФаУ

Бершацького Дмитра Миколайовича на тему

"Розробка проекту впровадження системи управління якістю на базі ДП "ДНЦЛЗ"

Впровадження систем менеджменту якості за моделлю ISO 9001:2008 є дієвим кроком у напрямку розвитку бізнесу і доведення його ефективності до високого міжнародного рівня. Належний менеджмент організації будь-якого профілю неможливий без раціональної продуманої системи виконання тих чи інших функцій. Саме визначення окремих видів діяльності на всіх рівнях організації як процесів уможливорює грамотний розподіл відповідальності й повноважень, здійснення систематичного контролю й аналізування з боку керівництва, оцінювання ступеню виконання робіт і якості кінцевої продукції чи надаваних послуг.

Аналіз ситуації з впровадженням систем управління якістю в Україні, проведений автором, доводить, що ці тенденції носять явно позитивну ознаку і можуть бути пояснені підвищенням усвідомлення необхідності виходу вітчизняних підприємств на європейський та світовий ринок.

Виходячи з актуальності питання, основною метою роботи Д.М. Бершацького стало дослідження наріжних принципів сучасного менеджменту якості, вивчення суті процесного підходу у функціонуванні систем управління якістю та розробка прикладних пропозицій з формування такої системи на прикладі ДП "ДНЦЛЗ". Автором детально опрацьовані елементи проекту впровадження СУЯ підприємства, запропоновані слушні рішення щодо оптимізації діяльності підприємства, які можуть бути успішно реалізовані на практиці.

Проаналізовані у роботі вимоги стандарту ISO 9001:2008 та дані літературних джерел і досвіду провідних компаній дали автору підставу скласти пропозиції стосовно вирішення численних проблем, які зазвичай виникають при розробці і впровадженні системи управління якістю, основними чинниками яких є помилкові рішення при втіленні процесної моделі організації, підтримці проекту СУЯ вищим керівництвом, розробці та впровадженні системи документообігу, реалізація системного підходу до управління.

Магістерська робота належно оформлена і написана лаконічною науковою мовою, містить необхідні структурні елементи та посилання на джерела літератури.

Враховуючи вищенаведене, вважаю, що робота студента 6-го курсу спеціальності "ЯСС" Бершацького Дмитра Миколайовича на тему "Розробка проекту впровадження системи управління якістю на базі ДП "ДНЦЛЗ" за обсягом та змістом відповідає вимогам, що висуваються до випускових робіт вищих навчальних закладів IV рівня акредитації і може бути пред'явлена до захисту в Державну екзаменаційну комісію Національного фармацевтичного університету.

Рецензент:

провідний консультант з
систем управління якістю,
головний аудитор
ТОВ МЦЯ"ПРИРОСТ", к.т.н.

Прізвище І. Б.
(печатка, підпис)

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до виконання магістерських робіт студентами спеціальності
8.18010010 "Якість, стандартизація та сертифікація" та спеціальності 073 "Менеджмент"
освітньої програми "Якість, стандартизація та сертифікація"

Вячеслав Олександрович Лебединець

Олена Сергіївна Ромелашвілі

Підписано до друку 06.09.2016 р. Формат 64x90/8
Папір офсетний. Друк офсетний. Гарнітура Times New Roman
Ум. др. арк. 21. Зам. № 158/10-12
Наклад 200 прим.

Надруковано у друкарні "Мадрид"
Україна, 61000, м. Харків, вул. Ольмінського, 11
Тел./факс: 057 756-53-25
www.madrid.in.ua
info@madrid.in.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4399 від 27.08.2012 р.