

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу студента 4 курса

Института «Высшая школа менеджмента»

Санкт-Петербургского государственного университета

направления 081100 – «Государственное и муниципальное

управление»

ЛОЖКИНОЙ Анны Сергеевны

на тему:

«Особенности клиентоориентированного подхода в работе

исполнительных органов государственной власти

(на примере Комитета имущественных отношений

Санкт-Петербурга)»

Выпускная квалификационная работа Ложкиной Анны Сергеевны является актуальной, направлена на решение конкретных социально-экономических задач. Проводимое исследование полностью соответствует профилю подготовки «Государственное и муниципальное управление». Значимость работы обусловлена недостатком исследований, посвященных развитию клиентоориентированного подхода в работе российских исполнительных органов государственной власти.

Цель работы сформулирована четко, формулировка задач также способствует достижению цели исследования. Стиль научной работы соблюден. Структура работы логична. Изложение материала последовательно, автор успешно решает поставленные в работе задачи.

А.С. Ложкина продемонстрировала высокий уровень применения теоретических основ при определении сущности клиентоориентированного подхода и выделении особенностей его развития в коммерческих организациях и исполнительных органах государственной власти.

Следует отметить высокий уровень подготовительной работы, связанной с поиском источников по выбранной теме, и высокий уровень аналитической работы, направленной на сравнение особенностей и выделение областей развития клиентоориентированного подхода, в которых применимы коммерческие практики при реализации клиентоориентированного подхода в исполнительных органах государственной власти.

Автору удалось достичь органичного соотношения между частями работы. Наблюдается логическая связь между частями, которая отражает последовательное выполнение задач исследования.

В первой главе автор сравнивает концептуальные основы клиентоориентированного подхода в коммерческих организациях и органах государственной власти.

Во второй главе автор сравнивает практики развития подхода в коммерческих организациях и исполнительных органах государственной власти на основе case studies, выделяет области применения коммерческих практик клиентоориентированного подхода в исполнительных органах государственной власти, обосновывает применимость и неприменимость коммерческих бенчмарков в исполнительных органах государственной власти.

Сильной стороной выпускной квалификационной работы является третья глава, которая характерна практической направленностью и содержит анализ развития клиентоориентированного подхода в Комитете имущественных отношений Санкт-Петербурга на основе выделенных в предыдущих главах областей применения подхода, что свидетельствует о способности автора успешно применить изученные теоретические основы и инкорпорировать их в результате участия в проводимом исследовании в Комитете имущественных отношений Санкт-Петербурга.

Выпускная квалификационная работа демонстрирует высокие исследовательские способности А.С. Ложкиной. Работа содержит глубокий теоретический анализ исследуемой проблематики и качественный анализ развития клиентоориентированного подхода на примере Комитета имущественных отношений Санкт-Петербурга.

Практической значимости работы способствует проведенный автором анализ развития подхода в Комитете имущественных отношений Санкт-Петербурга; участие автора в исследовании входящих вызовов, поступивших в Call-центр Управления по работе с заявителями Комитета имущественных отношений Санкт-Петербурга. В работе сформулированы выводы и рекомендации по увеличению уровня обслуживания клиентов Call-центра Управления по работе с заявителями; разработаны предложения по унификации содержания коммуникаций с клиентами Call-центра для улучшения внешней клиентоориентированности и рекомендации по методике самооценки операторов Call-центра для улучшения внутренней клиентоориентированности; сформулированы общие предложения по улучшению клиентоориентированной деятельности с учетом выделенных автором направлений и особенностей клиентоориентированного подхода при предоставлении государственных услуг в Комитете имущественных отношений Санкт-Петербурга.

Следует отметить продемонстрированные А.С. Ложкиной: самостоятельный подход к рассмотрению различных практических аспектов в результате включенного наблюдения и участия в исследовании в Комитете имущественных отношений Санкт-Петербурга, глубокий анализ концептуальных и практических особенностей развития клиентоориентированного подхода и возможностей применения коммерческих практик в исполнительных органах государственной власти.

А. С. Ложкина успешно достигла поставленной в работе цели, представленное исследование отличается высоким качеством выполнения.

Правила оформления работы соблюдены.

Выпускная квалификационная работа Ложкиной Анны Сергеевны выполнена без замечаний, полностью отвечает требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам по направлению 081100 – Государственное и муниципальное управление, и может быть оценена на «отлично», а автор заслуживает присуждения степени бакалавра по направлению 081100 – Государственное и муниципальное управление.

Рецензент:

советник государственной гражданской службы
Санкт-Петербурга II класса, ведущий специалист
отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц
Управления по работе с заявителями
Комитета имущественных отношений Санкт-Петербурга

Бойч В.В. Валерия Владимировна Бойчевска

Подпись Бойчевска В.В. удостоверяю

