

Рецензия

Направление	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Студент: <i>(фамилия, имя, отчество)</i>	ЛЕОНТЬЕВА ВЕРОНИКА ВЛАДИСЛАВОВНА
Название работы:	КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД ПРИ ОКАЗАНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ СЕЛЬСКИХ ПОСЕЛЕНИЙ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ)

Обоснование выбора темы. Точность определения цели и задач ВКР <i>(обоснование выбора темы; четкость определения цели и задач ВКР; соответствие темы работы, цели и задач содержанию работы)</i>	5			
Структура и логика изложения. <i>(обоснование структуры работы, последовательность и четкие формулировки названий разделов, глав, параграфов, соблюдение взаимосвязи между частями работы)</i>	4			
Качество содержания. <i>(актуальность содержания; уровень анализа проблемы, глубина проведенного анализа; свободная ориентация в базовых областях менеджмента; качество аналитического обзора подходов к рассматриваемым проблемам; умение показать связь практических решений с передовыми достижениями теоретических исследований; обоснованность выводов и рекомендаций; полнота раскрытия темы, степень реализации заявленных целей и задач)</i>	4			
Качество сбора и описания данных. <i>(качество использованных в работе литературы и иных источников; обоснованность и качество инструментария и методов исследования, их соответствия поставленным задачам, грамотность применения методологии, использования методов; обоснование методики сбора и обработки данных; качество подбора и описания используемых данных, их достоверность, адекватность применяемому инструментарию)</i>	4/3			
Самостоятельность, проявленная при выполнении работы. <i>(умение разобраться в затронутых проблемах; обоснование собственного подхода к исследованию; обоснование авторского понимания значения теоретических концепций и возможностей их практического использования; самостоятельный характер изложения материала; умение аргументировать свою точку зрения; ясность изложения каждого вопроса)</i>	5			
Качество оформления ВКР. <i>(оформление работы в соответствии с требованиями, предъявляемыми к оформлению ВКР: правильное оформление отдельных элементов текста/абзацев, заголовков, подзаголовков, внутренних заголовков, формул, таблиц, рисунков, ссылок)</i>	5			

Каждый пункт оценивается по следующей шкале (в соответствии): «5» - ВКР соответствует всем требованиям; «4» - ВКР в основном соответствует требованиям; «3» - много требований в ВКР не выполнены; «2» - ВКР не соответствует требованиям.

Дополнительные комментарии:

К представленной работе могут быть сформулированы следующие принципиальные замечания.

1. Неоправданно превышен объем основного текста ВКР, который составляет более 200 000 знаков (более 100 страниц) при рекомендованном объеме в 100 000 знаков. В результате, изложение материала (особенно Главы 1) носит излишне реферативный и хрестоматийный характер, что негативно сказывается на восприятии идей, которые хотела донести автор исследования.
2. Одним из элементов личного вклада автора в исследование стало проведение ей опроса граждан (лично и онлайн). Объем выборки составил 35 наблюдений. Но при этом, в тексте работы автором не поясняется адекватность (репрезентативность) полученной выборки. Автор ограничивается простейшим описанием выборки и не проводит анализ её однородности, а также надежности результатов анкетирования (например, с помощью показателя «альфа Кронбаха»), что является традиционным для подобного рода опросов.
3. В теоретической части исследования автором детально разбираются различные модели клиентоориентированности. Однако, в результате, к сожалению, складывается впечатление, что предлагаемые автором рекомендации сформулированы на основе анализа теоретической литературы и звучат несколько самоочевидно. Автору стоило бы критическим образом проанализировать собственные рекомендации, например, дав количественную оценку затрат на рекомендуемые ей (автором) «обучение сотрудников», «поддержание клиентоориентированного веб-сайта», «проведение опросов населения» и пр. Для муниципальных образований такие затраты могут быть весьма существенными.

Общий вывод: Выпускная квалификационная работа «Клиентоориентированный подход при оказании муниципальных услуг (на примере сельских поселений Ленинградской области)» отвечает требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам на программе бакалавриата по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, и может быть оценена на «хорошо» (ECTS - B), а ее автор заслуживает присуждения степени бакалавра по направлению 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление.

Рецензент:

к.э.н., доцент кафедры государственного
и муниципального управления ВШМ СПбГУ



02.06.2017

Е.В. Гиленко