

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Тема выпускной квалификационной работы Креативность подходов и методов в разрешении конфликтных ситуаций на предприятии сферы туризма

Автор Лельчук Мария Михайловна

Институт наук о Земле (Санкт-Петербургский государственный университет)

Кафедра Страноведения и международного туризма

Основная образовательная программа высшего образования бакалавриата «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» по направлению 100400 «Туризм»

Уровень бакалавриат

Руководитель Семенова Зоя Анатольевна, СПбГУ, кафедра Страноведения и международного туризма, доцент, доцент, кандидат экономических наук

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ ТРЕБОВАНИЯМ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ АВТОРА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Требования к профессиональной подготовке	Соответствуют	В основн. соответствуют	Не соответствуют
уметь корректно формулировать и ставить задачи (проблемы) своей деятельности при выполнении ВКР, анализировать, диагностировать причины появления проблем, определять их актуальность	+		
устанавливать приоритеты и методы решения поставленных задач (проблем);	+		
уметь использовать, обрабатывать и анализировать современную научную, статистическую, аналитическую информацию;	+		
владеть современными методами анализа и интерпретации полученной информации, оценивать их возможности при решении поставленных задач (проблем)	+		
уметь рационально планировать время выполнения работы, определять грамотную последовательность и объем операций и решений при выполнении поставленной задачи;	+		
уметь объективно оценивать полученные результаты расчетов и вычислений;	+		
уметь анализировать полученные результаты интерпретации географических и геоэкологических данных;	+		
знать и применять методы системного анализа;	+		
уметь осуществлять междисциплинарные исследования;	+		
уметь делать самостоятельные обоснованные и достоверные выводы из проделанной работы	+		
уметь пользоваться научной литературой профессиональной направленности	+		
уметь применять современные графические, картографические, компьютерные и мультимедийные технологии в исследовании	+		
уметь использовать картографические методы с применением ГИС	+		

Отмеченные достоинства работы В России применение креативных подходов и методов в разрешении конфликтных ситуаций в деятельности туристского предприятия приобретает особую значимость в связи с экономическими преобразованиями как внутри

самой страны, так и всего мирового сообщества. Актуальность выбранной темы ВКР обусловлена тем, что креативность как творческий характер деятельности туристского предприятия является универсальным и необходимым требованием инновационной экономики на сегодняшний день. В работе автор определяет природу и сущность конфликта, рассматривает понятие о креативном подходе в разрешении конфликтных ситуаций в сфере туризма, а также особенности гендерных и возрастных факторов в разрешении конфликтных ситуаций. Исследование дополняется авторским определением «Конфликт». В работе анализируются модели креативного разрешения проблемы зарубежных ученых: Осборна-Парниса, Пуччио, Манс и Мердок, модель разрешения конфликта Патрика Ленсиони, а также российская специфика в разрешении конфликтных ситуаций на предприятии сферы туризма. Автор определяет возможность использования зарубежного опыта в системе креативного менеджмента. На основе карты культур Э.Мейер представлена авторская «Карта культуры» туристского предприятия «ГТО». Автором использованы многочисленные источники, проанализирована деятельность турфирмы «ГТО», представлен анализ причин возникновения конфликтных ситуаций, которые являются следствием снижения производительности труда и снижения экономических показателей туристского предприятия «ГТО». Даны рекомендации по оптимизации системы управления организационными конфликтами. Текст ВКР был проверен на плагиат в установленном порядке. Удельный вес выявленных системой Blackboard текстовых совпадений составляет 9%, данные совпадения представляют собой корректное цитирование источников, с указанием ссылок на них. Работа насыщена табличным материалом, рисунками и картами, большая часть, которых принадлежат автору, и делают работу более наглядной и значимой. Структура работы логична, материал излагается последовательно, а его содержание свидетельствует о творческом подходе автора к рассматриваемой проблеме.

Отмеченные недостатки работы Имеются погрешности в стиле изложения материала.

Заключение руководителя ВКР носит поисковый, оригинальный характер, поставленная цель достигнута, задачи решены, работа имеет практическую ценность, предлагаемые рекомендации обоснованы. Работа выполнена в соответствии с требованиями. Допускаю к защите. Считаю, что выполненное исследование заслуживает высокой оценки.

Руководитель



Семенова Зоя Анатольевна
«10» Мая 2017 г.