

## ОТЗЫВ РЕЦЕНЗЕНТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

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

Автор (ФИО) Лельчук Мария Михайловна

Институт наук о Земле (Санкт-Петербургский государственный университет)

Кафедра Страноведения и международного туризма

Основная образовательная программа Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Уровень Бакалавриат

Руководитель Семенова Зоя Анатольевна, Институт наук о Земле (Санкт-Петербургский государственный университет), доцент, к.э.н.

(Ф.И.О., место работы, должность, ученое звание, ученая степень)

Рецензент Алифанова Мария Павловна, генеральный директор Общества с ограниченной ответственностью «ГлавТурОператор»

(Ф.И.О., место работы, должность, ученое звание, ученая степень)

### ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ ТРЕБОВАНИЯМ ПОДГОТОВЛЕННОСТИ АВТОРА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Требования к профессиональной подготовке	5	4	3	2	*
Актуальность темы работы	+				
Степень полноты обзора состояния вопроса и корректность постановки задачи	+				
Уровень и корректность использования в работе методов исследования, математического моделирования, расчетов и т.п.;		+			
Степень комплексности работы, применение в ней знаний общепрофессиональных и специальных дисциплин;	+				
Ясность, четкость, логичность исследования, последовательность и обоснованность изложения;	+				
Применение современного программного обеспечения, с использованием ГИС, компьютерных и других технологий;					+
Качество оформления (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций, соответствие требованиям стандарта);	+				
Объем и качество выполнения графического материала, его соответствие тексту;		+			
Оригинальность и новизна полученных результатов, научно-исследовательских или прикладных решений	+				
Степень самостоятельности выполненной работы;		+			

\* - не оценивается (трудно оценить)

#### Отмеченные достоинства работы:

Представленная выпускная аттестационная работа отличается неординарностью постановки вопроса, автором исследуются креативные подходы к разрешению конфликтных ситуаций на туристическом предприятии. В ходе работы были обширно рассмотрены различные подходы к понятию природы конфликта, в частности роли конфликтов на предприятии сферы туризма. В таком подходе видится очевидная новизна и актуальность, поскольку жизнь человека невозможна без конфликтных ситуаций. Необходимо сделать эти ситуации ресурсом для достижения не только личностного роста, но и процветания организации.

Работа имеет определенное практическое значение, так как ее результаты могут быть использованы в оптимизации деятельности работников сферы туризма и сервиса.

Эмпирическому исследованию автора предшествует обзор литературы, основанный на 50 источнике, 20 из них на английском языке. Обзор литературы основательный междисциплинарный, объединяющий работы в различных областях. Стоит отметить хороший слог и наличие иллюстративного материала, значительно облегчающего понимание текста. К каждой главе автором предложены выводы, что упрощает восприятие работы.

Автор использует серьезный аппарат для анализа выбранного предприятия: опросный лист «Пять пороков организации» по Патрику Ленсиони, критериальные классы оценки парных взаимодействий по Десятову А. Д., Новосельцеву В. И., Швей В. И., Шумилкину В. Н.

Представление результатов эмпирического исследования и их анализ выполнены ясно, структурировано, проиллюстрированы таблицами, диаграммами и гистограммами. В работе получены интересные результаты о связи прибыльности предприятия и решения конфликтных ситуаций. Предложенный прогноз увеличения производительности труда и роста прибыли основан на ретроспективном анализе и методе аналогий.

#### **Отмеченные недостатки работы:**

При высокой оценке представленной аттестационной работы в целом, представляется необходимым высказать следующее замечание. В разделе, посвященном анализу предприятия, следовало бы отдельно подчеркнуть, что рассмотрение наличие организационных конфликтов входит в комплекс мер по улучшению функционирования предприятия на рынке туристских услуг.

#### **Заключение рецензента:**

Указанное замечание не снижает общего положительного впечатления от выпускной квалификационной работы Лельчук М.М. Работа заслуживает оценки «отлично».

Алифанова Мария Павловна

Рецензент «5» мая 2017 г.

