

## Рецензия

на выпускную квалификационную работу Якконен Анастасии Игоревны на тему «Управление конфликтами в организациях гостиничной сферы»

Выпускная квалификационная работа А.И. Якконен посвящена возникновению и протеканию конфликтов в организации, а также определению специфики регулирования конфликтов в гостиничной сфере. Автор проанализировала основные понятия и теоретические основы социальных и организационных конфликтов, а также специфику управления конфликтами в сфере гостиничного бизнеса.

Бесспорным достоинством работы является проведенное автором прикладное социологическое исследование, направленное на выявление специфики конфликтов в организации «The Bridge Hotel», а также разработку рекомендаций по управлению конфликтами. В Приложении 1 представлена программа данного исследования, в которой следует отметить весьма подробное описание его методологии и методики. Стоит отметить весьма глубокий авторский анализ результатов экспертного интервью, который однако сопровождается слишком большими выдержками из транскрипта. Кроме того, А. И. Якконен провела анкетные опросы сотрудников и гостей отеля, инструментарий которых представлен в приложениях. Сочетание качественных и количественных методов позволило автору достаточно глубоко и всесторонне проанализировать интересующие ее аспекты управления конфликтами и предложить рекомендации по нивелированию конфликтов в гостиничной сфере.

В качестве замечания следует отметить тот факт, что одного экспертного интервью явно недостаточно для анализа интересующего автора вопроса. Несомненно качественные исследования допускают небольшие выборки, однако одно интервью — это слишком мало даже в сочетании с использованием анкетного опроса. Также текст работы не лишен некоторых недочетов в оформлении. Данные замечания не снижают значимости представленной работы.

В целом выпускная квалификационная работа Якконен Анастасии Игоревны на тему «Управление конфликтами в организациях гостиничной сферы» соответствует требованиям, предъявляемым к данному типу работ, и заслуживает отличной оценки.

Рецензент:

канд. социол. наук

доцент кафедры социологии и религиоведения

РГПУ им. А. И. Герцена



Н.А. Мартынова

удостоверяю 28 05 2008 года

Отдел персонала и социальной работы

управления кадров и социальной работы

В.В. Рубинчик