**ОТЗЫВ**

**на выпускную квалификационную работу**

**студентки магистратуры профиля**

**«Стратегические коммуникации в бизнесе и политике»**

**Института «Высшая школа журналистики и массовых коммуникаций» СПбГУ**

**Екатерины Сергеевны Соколовой**

**на тему «Стратегические коммуникации в гостиничном бизнесе»**

При прохождении преддипломной практики и написании выпускной квалификационной работы, касающейся стратегических коммуникаций в гостиничном бизнесе,  Екатерина Сергеевна Соколова зарекомендовала себя как грамотный и ответственный специалист, способный изучать, обобщать и анализировать накопленный опыт в области гостиничного маркетинга.

Актуальность темы исследования обусловлена множеством факторов, среди которых важнейшим является активное проникновение и в гостиничный бизнес в целом и в практику PR и маркетинга, в частности, новых digital-технологий.

Екатерина Сергеевна проделала большую работу, как в теоретическом, так и в практическом плане. В основе исследования более 100 источников, включающих как монографии и научные статьи, так и интернет-сайты, пресс-релизы, официальные документы. Особенно стоит отметить качественную проработку зарубежных научных работ, а также использование большого количества статей профессиональных периодических изданий и отчетов профильных туристических организаций, вышедших за последнее время. Нельзя не упомянуть и проведенные автором экспертные интервью, которые позволили подкрепить теоретические изыскания практическим опытом специалистов в области маркетинга, PR и HR, которые именно сейчас  работают на этом рынке и знают отрасль изнутри.

В первой главе Екатерина Сергеевна проводит качественный анализ теоретико-методологических основ изучения стратегических коммуникаций – представлен обширный обзор литературы, приведены фундаментальные труды по исследуемой теме. Стоит отметить и отдельную проработку автором понятия стратегических коммуникаций применительно непосредственно к гостиничной отрасли.

Во второй главе Екатерина Сергеевна рассматривает текущее состояние и перспективы развития гостиничной сферы, на основе анализа целого ряда авторитетных зарубежных источников анализирует последние тенденции в области гостиничного маркетинга и стратегических коммуникаций. Приводится подробное описание составляющих индустрии гостеприимства, описываются существующие бизнес-модели, стейкхолдеры и каналы коммуникации; приведена актуальная статистика и данные исследований.

В третьей главе автор достаточно подробно описывает коммуникационные стратегии отеля W St. Petersburg. Проблемное поле и возможности по нивелированию негативных явлений представлены в традиционном SWOT-анализе субъекта продвижения. Автор работы дает свои рекомендации по изменению сложившихся практик с учетом мирового опыта и опыта конкурентов.

Структура выпускной квалификационной работы соответствует поставленным целям и задачам, ее можно считать логичной и обоснованной. Серьезных замечаний не имею. Безусловно, автору не удалось избежать традиционного для теоретических работ последнего времени смещения акцента в сторону digital-направления. Иные технологии работы, на мой взгляд, удостоились меньшего внимания. Однако для данной квалификационной работы указанные замечания являются, скорее, рекомендациями.

Выводы соответствуют поставленной цели исследования, материал изложен системно и логично, стилистика и оформление также отвечают необходимым требованиям. На высоте теоретическое осмысление проблемы, адекватно сочетание теории и практики, есть потенциал для развития выбранной темы в дальнейшем. Выпускная квалификационная работа Екатерины Сергеевны Соколовой несомненно состоялась как самостоятельное научное исследование и заслуживает высшей положительной оценки.

Director of Marketing & Communications

SO/ Sofitel St. Petersburg

А. Д. Слесарева