**ОТЗЫВ**

**на работу студентки 4 курса**

**Института «Высшая школа менеджмента»**

**Санкт-Петербургского государственного университета**

**Радюк Полины Валерьевны**

**по подготовке выпускной квалификационной работы по направлению 38.03.02 – Менеджмент, профиль – Информационный менеджмент**

**на тему**«**УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ ЗАПИСИ КЛИЕНТОВ И СБОРА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В КОМПАНИИ ООО СМК «СМИТРА»»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Проявление студентом самостоятельности и инициативы при работе над ВКР** | * Студент проявил самостоятельность при формулировке исследуемой управленческой проблемы, целей и задач ВКР * **ВКР выполнялась студентом в целом самостоятельно при активном консультировании с научным руководителем** * Студент не проявил инициативы при работе над ВКР |
| **Интенсивность взаимодействия с научным руководителем:** | * **Постоянное взаимодействие** * Нерегулярное взаимодействие * Отсутствие взаимодействия * Другое: |
| **Соблюдение графика работы над ВКР:** | * Полностью соблюдался * **Соблюдался частично** * Не соблюдался |
| **Своевременность предоставления окончательного варианта текста ВКР научному руководителю:** | * Накануне дня защиты ВКР * На следующий день после загрузки ВКР в Blackboard * В день крайнего срока загрузки ВКР в Blackboard * За день до крайнего срока загрузки ВКР в Blackboard * За два дня до крайнего срока загрузки ВКР в Blackboard * **За три дня и более до крайнего срока загрузки ВКР в Blackboard** |
| **Степень достижения цели ВКР, сформулированной во Введении:** | * **Полностью достигнута** * Достигнута частично * Не достигнута |
| **Соответствие содержания ВКР требованиям:** | * **Полностью соответствует** * Соответствует частично * Не соответствует |
| **Соответствие оформления текста ВКР требованиям:** | * **Полностью соответствует** * Соответствует частично * Не соответствует |

**Особые комментарии**: (при наличии) Полина Радюк проявила самостоятельность и инициативу в выборе области исследования и компании. Анализ литературы и кейсов позволил определить подходы, наиболее часто используемые в процессах обслуживания клиентов и сбора обратной связи. Требования руководства, сотрудников и клиентов медицинской компании «Смитра» к организации бизнес-процессов реализованы в клиенто-ориентированном решении, предложенном Полиной. В работе приведены оценки предложенного решения для процессов записи клиентов и сбора обратной связи.

**Общий вывод**: работа студентки Радюк Полины Валерьевны *соответствует* требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам по направлению 38.03.02 – Менеджмент, профиль – Информационный менеджмент.

Научный руководитель:

Страхович Эльвира Витаутасовна, к.ф.-м.н., доцент кафедры информационных технологий в менеджменте ВШМ СПбГУ

11.06.2021