

**Отзыв научного руководителя
на выпускную квалификационную работу
Якконен Анастасии Игоревны
«Дискурс–анализ в системе методов управления
организациями музейной сферы»**

Выпускная квалификационная работа А. И. Якконен посвящена актуальной проблеме применения дискурс–анализа в исследованиях систем управления в организациях музейной сферы. Первая глава содержит детальную характеристику причин обращения к дискурс–анализу как одному из методов изучения социально – управленческих практик. Автор приходит к выводу что использование дискурс–анализа может дополнить традиционные методы исследования управления.

Вторая глава содержит анализ результатов социологического исследования, которое было проведено по заказу «СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор»» в музейных комплексах «Исаакиевский собор» и «Спас–на–Крови». Исследование проходило в тесном контакте с заказчиком. Сравнив книги отзывов и предложений в двух музеях автор делает вывод, что в Исаакиевском соборе отрицательные отзывы связаны не с качеством обслуживания, а с совмещением музея и храма в одном помещении. В МП «Спас–на–Крови», несмотря на очень низкий процент отрицательных отзывов, они были в основном направлены на оценку качества обслуживания. В итоге автор формулирует рекомендации, направленные на повышение качества обслуживания посетителей музеев.

В процессе работы над дипломным исследованием А. И. Якконен проявила самостоятельность и настойчивость в достижении поставленной цели, она провела исследование в двух музейных комплексах СПб ГБУК ГМП «Исаакиевский собор». Работа носит авторский характер. По результатам проверки в программе Safe Assign, процент заимствований составляет 14%.

Таким образом, выпускная квалификационная работа А. И. Якконен отвечает требованиям, может быть принята к защите перед Государственной

аттестационной комиссией и заслуживает высокой положительной оценки в случае успешной защиты.

Доцент кафедры социального управления и планирования,
доктор социологических наук

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'М.В. Рубцова', is positioned between the text of the professor's title and the printed name.

М.В. Рубцова