

РЕЦЕНЗИЯ
на выпускную квалификационную работу
Мотиной Юлии Владимировны
«Эффективность управленческого взаимодействия в организации сферы
услуг (на примере ООО «Fitness House»»

Выпускная квалификационная работа Юлии Владимировны Мотиной посвящена проблеме эффективности управленческого взаимодействия в организации сферы услуг. Введение и первая глава производят несколько противоречивое впечатление. Обширная цитата К. Маркса не только открывает работу во Введении, но еще упоминается несколько раз в тексте (с.3, 8). На странице 10 появляется суждение Ленина. Является ли при этом марксизм теоретико-методологической основой работы? Теоретическая часть кажется достаточно сумбурной, напоминает эклектично подобранный текст.

Практическая часть включает эмпирическое исследование, названное «Эффективность управленческих взаимодействий в организации сферы услуг ООО «Fitness House» Автор проверяет следующие гипотезы:

-Между управленческой структурой и качеством оказываемых организацией услуг существует взаимосвязь;

-Реструктуризация системы управления в кризисный период приводит к росту количества жалоб и большей неудовлетворенностью соотношением цена-качество;

-Радикальные перемены в составе верхних звеньев управленческой структуры не способны в полной мере разрешить проблемные ситуации в организации сферы услуг; напротив, они могут усугубить настоящее положение вещей;

-Реструктуризация в составе верхних звеньев управленческой системы ведет к подрыву авторитета.

Не до конца ясно, эти гипотезы подтвердились или опровергнуты. Так как автор резюмирует результаты исследования следующим образом: «В результате проведения исследования, нами были сделаны выводы о существовании взаимосвязи между изменениями в структуре управления и качеством сервиса в организации и результаты исследования являются наглядной демонстрацией данного факта» (с.30).

Наиболее позитивное впечатление представляет часть работы, посвященная анализу «Книги отзывов и предложений». Сравнивая отзывы клиентов и данные наблюдения, автор делает несколько существенных предложений по повышению эффективности системы управления. Данная часть работы показывает

исследовательский потенциал автора и позволяет предположить, что недостаток времени не позволил качественно обобщить материал, представленный в работе.

Таким образом, выпускная квалификационная работа Мотиной Юлии Владимировны, написанная по теме «Эффективность управленческого взаимодействия в организации сферы услуг (на примере ООО «Fitness House»)» в целом отвечает требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам и может быть допущена к защите перед Государственной аттестационной комиссией и заслуживает положительной оценки в случае успешной защиты.

Старший преподаватель кафедры
медиакоммуникационных технологий, к.и.н.



Павенков Олег Владимирович

17.05.2016