**Рецензия**

|  |  |
| --- | --- |
| **Направление**  **Профиль** | направление 080200 – менеджмент  профиль – маркетинг |
| **Студент:**  *(фамилия, имя, отчество)* | Попов Николай Викторович |
| **Название работы:** | «Совершенствование программы лояльности АО «Петербургская Топливная Компания» |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обоснование выбора темы. Точность определения цели и задач ВКР**  *(о*боснование *выбора темы; четкость определения цели и задач ВКР; соответствие темы работы, цели и задач содержанию работы)* | **5** |  |  |  |
| **Структура и логика изложения**.  *(обоснование структуры работы, последовательность и четкие формулировки названий разделов, глав, параграфов, соблюдение взаимосвязи между частями работы)* |  | **4** |  |  |
| **Качество содержания.**  *(актуальность содержания; уровень анализа проблемы, глубина проведенного анализа; свободная ориентация в базовых областях менеджмента; качество аналитического обзора подходов к рассматриваемым проблемам; умение показать связь практических решений с передовыми достижениями теоретических исследований; обоснованность выводов и рекомендаций; полнота раскрытия темы, степень реализации заявленных целей и задач)* | **5** |  |  |  |
| **Качество сбора и описания данных.** *(качество использованных в работе литературы и иных источников; обоснованность и качество инструментария и методов исследования, их соответствия поставленным задачам, грамотность применения методологии, использования методов; обоснование методики сбора и обработки данных; качество подбора и описания используемых данных, их достоверность, адекватность применяемому инструментарию)* | **5** |  |  |  |
| **Самостоятельность, проявленная при выполнении работы.**  *(умение разобраться в затронутых проблемах; обоснование собственного подхода к исследованию; обоснование авторского понимания значения теоретических концепций и возможностей их практического использования; самостоятельный характер изложения материала; умение аргументировать свою точку зрения; ясность изложения каждого вопроса)* | **5** |  |  |  |
| **Качество оформления ВКР.**  *(оформление работы в соответствии с требованиями, предъявляемыми к оформлению ВКР: правильное оформление отдельных элементов текста/абзацев, заголовков, подзаголовков, внутренних заголовков, формул, таблиц, рисунков, ссылок)* |  | **4** |  |  |

*Каждый пункт оценивается по следующей шкале (в соответствии): «5» - ВКР соответствует всем требованиям; «4» - ВКР в основном соответствует требованиям; «3» - много требований в ВКР не выполнены; «2» - ВКР не соответствует требованиям.*

**Дополнительные комментарии:**

*(пожалуйста, дополните критерии, представленные выше (примерно 500 слов))*

Выпускная квалификационная работа Попова Николая Викторовича, посвященная совершенствованию программы лояльности АО «Петербургская Топливная Компания», безусловно обращает на себя внимание глубиной проработки темы и подробностью и тщательностью разработки практических рекомендаций.

Особенно важным достоинством работы выглядит детальное финансовое обоснование всех предлагаемых рекомендаций, позволяющее компании оценить выгоду от внедрения данных рекомендаций; это отличает работу Н.В. Попова в лучшую сторону от значительной части выпускных квалификационных работ прикладного формата по направлению «Менеджмент», в которых рекомендации по внедрению различных организационно-управленческих инноваций в организациях не сопровождаются какой-либо оценкой стоимости данного внедрения.

Помимо тщательно проработанной финансовой части, проводимое автором исследование потребителей АО «Петербургская Топливная Компания» и существующей в компании программы лояльности содержит качественно и подробно выполненное сегментирование данных потребителей, позволяющее разработать для каждой из выделенных категорий потребителей свои меры по повышению лояльности. Представляется, что программа лояльности, на основе анализа результатов эмпирического обследования потребителей дифференцированная по различным потребительским сегментам, может являться значительно более эффективной, чем унифицированная программа, не делающая между данными сегментами сколь либо существенных различий.

Наконец, безусловно сильной стороной работы является сравнительный анализ программ лояльности АО «Петербургская Топливная Компания» и основных конкурентов, представленный, главным образом, в параграфе 2.3. Подробный и четко логически структурированный анализ позволяет выявить сравнительно сильные и слабые стороны программы лояльности рассматриваемой компании по сравнению с конкурентами, что дает возможность выявления конкретных направлений возможных улучшений и формирования ключевых показателей успешности внедрения данных направлений.

Таким образом, можно сделать вывод, что выпускная квалификационная работа Н.В. Попова обладает весьма высокой практической ценностью и применимостью, а разработанные в ее рамках рекомендации могут без сколь либо существенных изменений внедрены в практику деятельности исследуемой компании.

Однако же, несмотря на в целом положительное впечатление, к работе можно выдвинуть и ряд критических замечаний.

Большая часть данных замечаний относится к Главе 1 «Теоретические основы анализа и разработки программ лояльности».

Конечно, в курсовых и выпускных квалификационных работах, принадлежащих к формату прикладного консультационного проекта, теоретическая глава не является центральным элементом и поэтому не обязательно должна содержать фундаментальную научную новизну, но все же к теоретической главе в работах данного формата также предъявляются формальные требования, соответствующие третьему либо (как в данном случае) четвертому курсу уровня образования «бакалавриат».

В работе же Н.В. Попова теоретическая глава, к сожалению, страдает определенной стилистической расхлябанностью.

Так, в частности, в данной главе чрезмерно широко употребляется разговорный стиль речи, не соответствующий академическому жанру. Например, на стр. 8 можно видеть фрагмент следующего вида: «…программы лояльности являются тем инструментом, эдакой «палочкой выручалочкой» компаний…»; на стр. 9 стилистические особенности главы ярко характеризует фрагмент «…Эффективная программа лояльности - это способ постановки забора для своих «овец» от других «пастухов». Но этот забор должен быть построен не с целью закрепощения клиентов на себе (при данном подходе клиенты при первой же возможности сбегут), а с целью обретения полного счастья и удовлетворения внутри этого забора». С точки зрения рецензента, подобные языковые конструкции, при всей их яркой образной выразительности, все же не совсем соответствуют стилистике, требуемой для выполнения выпускных квалификационных работ по направлению «Менеджмент».

Впрочем, так как данные замечания относятся не к содержанию работы, а исключительно к языковой стилистике, они не оказывают сколь либо серьезного негативного влияния на в целом положительное впечатление от работы (к тому же, в частях работы, посвященных анализу конкурентов, эмпирическому исследованию и разработке рекомендаций, подобных стилистических недочетов существенно меньше). Поэтому к снижению оценки за работу данные замечания привести, по мнению рецензента, не могут.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что выпускная квалификационная работа Попова Николая Викторовича полностью отвечает требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам по направлению 080200 – Менеджмент, профиль Маркетинг, и может быть оценена на «отлично» (ECTS - 5B), а ее автор заслуживает присуждения степени бакалавра по направлению 080200 – Менеджмент.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рецензент, |  |  |
| к.э.н., ассистент |  | Благов Е.Ю. |
| Дата – 01.06.16 |  |  |