Рецензия

на выпускную квалификационную работу обучающегося СПбГУ,

магистранта направления «Социология», профиля «Экономическая социология»

Анастасии Владимировны Мариненко

по теме: «Формирование доверия к телекоммуникационным компаниям в России»

Выпускная квалификационная работа учащейся магистратуры А. В. Мариненко посвящена интересной и актуальной теме – изучению доверия потребителей и стейкхолдеров к телекоммуникационным компаниям на конкретном примере интернет-провайдеров, работающих на рынке России и нашего города. Особое внимание автор уделил изучению роли доверия в формировании клиентского капитала изучаемых компаний. Эта тема за последнее десятилетие стала уже классической для современной экономической социологии. Но актуальных исследовательских проблем, особенно в практике конкретных фирм и предприятий, остается еще очень много.

ВКР включает две главы, разбитые на параграфы, введение, заключение, список литературы и приложения, содержащие инструментарий эмпирического социологического исследования. Во введении автор изложил свои взгляды на актуальность, степень разработанности темы, цель и задачи, теоретико-методологические основы и основные результаты диссертационного исследования (с. 3-8). Структура ВКР обусловлена заявленными по введении задачами. В первой главе автор анализирует особенности формирования доверия к современной компании (с. 9-49). Первый параграф вполне логично посвящен результатам изучения разных точек зрения на феномен доверия в социологических исследованиях. Особое внимание автор обращает на выявление причин актуализации исследований доверия в социологии, справедливо видя их в парадигмальных изменениях, изменениях в обществе и в возрастании количества рисков (с. 17). Несомненно, важным моментом является выявление функций доверия в системе современных социально-экономических коммуникаций, автор приходит к выводу о том, что «в основе доверия лежит оценка надежности и оценка рисков» (с. 17-28). В подобной работе нельзя было обойти вниманием изучение доверия непосредственно в современной экономической социологии, чему посвящен весь третий параграф (с. 29-45). Вся вторая глава посвящена непосредственно анализу изучения доверия к телекоммуникационным компаниям (с. 50-82). В начале главы автор правомерно обращается к изучению специфики рынка телекоммуникационных услуг в России, опираясь на мнение экспертов (с. 50-60). Затем переходит к изложению результатов собственного эмпирического исследования доверия к телекоммуникационным компаниям, заостряя внимание на избранном примере интернет-провайдера. Автору удалось подтвердить гипотезу о том, «что доверие является важной частью взаимодействия между интернет-провайдерами и их клиентами и превалирует над экономическими факторами» (с. 62). В последних двух параграфах и в приложении представлены результаты комплексного эмпирического социологического исследования (с. 62-78, 102-113).

Результаты ВКР А. В. Мариненко представляют большой интерес не только для экономической социологии, и для выработки конкретных маркетинговых стратегий поведения телекоммуникационных компаний на российском рынке. Текст диссертации характеризуется логикой изложения материалов теоретических и эмпирических исследований. Содержание ВКР соответствует заявленному названию. Список литературы включает достаточное количество необходимых, современных источников по теме исследования. В работе много схем и таблиц, иллюстрирующих рассуждения автора.

В качестве замечаний автору можно было бы задать вопросы: пригодны ли результаты проведенного исследования для предприятий других отраслей российской экономики? Можно ли сформулировать конкретные рекомендации по совершенствованию работы с клиентами компании?

ВКР А. В. Мариненко отвечает всем требованиям, предъявляемым к ВКР магистров. Автор заслуживает положительной оценки «отлично» и присвоения степени магистра. А. В. Мариненко можно было бы порекомендовать продолжить научную работу в избранном направлении исследований.

кандидат социологических наук, доцент,

доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин

ФГБОУ ВО «Национальный государственный

университет физической культуры,

спорта и здоровья им. П.Ф. Лесгафта» М. Е. Чудаев