

**ОТЗЫВ**  
на выпускную квалификационную работу студента  
направления 38.03.02. «Менеджмент» профиля «Менеджмент организации»,  
Института психолого-педагогического образования  
ФГБОУ ВО «Красноярский государственный педагогический университет  
им. В.П. Астафьева»  
Сбитневой Оксаны Анатольевны  
на тему: «Повышение конкурентоспособности организации на основе  
управления отношениями с клиентами»

Проанализировав материалы выпускной квалификационной работы Сбитневой О.А., научный руководитель выделяет актуальность выбранной темы для организации, работающей в сфере услуг.

Работа выполнена с учетом основных требований, предъявляемых к выпускным квалификационным работам, имеет хорошую теоретическую проработку, проведен анализ внешнего окружения организации, разработана система управления отношениями с клиентами с учетом специфики деятельности организации. Работе присуща логика изложения, обоснованность основных выводов.

Положительными ее сторонами является раскрытие содержания и форм каждой из подсистем системы управления отношениями с клиентами, оценена эффективность предлагаемой системы на основе показателей конкурентоспособности.

В качестве пожелания в дальнейшей работе над темой научный руководитель рекомендует подумать о расширении ассортимента услуг фотостудии.

Выпускная квалификационная работа Сбитневой О.А. рекомендуется к защите.



Научный руководитель:  
Доцент кафедры экономики и менеджмента  
ИППО ФГБОУ ВО КГПУ им. В.П. Астафьева  
С.Н. Москвин