

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической
деятельности
ФГБОУ ВО «Нижегородский
государственный педагогический
университет им. К. Минина»
доктор педагогических наук,
профессор

Г.А. Папуткова
« 21 » _____ 2017 г.



ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

на диссертацию Микушиной Татьяны Ильиничны на тему
«Развитие коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса», представленной на соискание учёной степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.08 – Теория и методика профессионального образования

Актуальность диссертационного исследования Т.И. Микушиной обусловлена современной ситуацией, для которой характерно повышение роли сферы сервиса в российской экономике и общественной жизни. Как следствие, обостряется потребность исследования подходов как к осуществлению сервисной деятельности, так и к подготовке специалистов для её реализации. Как справедливо отмечает диссертант, анализируя нормативные документы, информационные источники по теме и практику обучения будущих специалистов среднего звена сферы сервиса, варианты решения научной задачи развития коммуникативной культуры у студентов сервисных специальностей колледжа создают спектр возможностей повышения культуры обслуживания потребителей (внешний ракурс), а также способствуют развитию профессиональной культуры специалиста сферы сервиса, отвечая его внутренней потребности. Между тем, несмотря на признание обществом ценности развития коммуникативной культуры работника сферы сервиса, в подготовке специалистов среднего звена для сферы сервиса и анализе их профессиональной деятельности ещё недостаточно представлена коммуникативная составляющая, раскрывающая в полной мере суть субъект-субъектных отношений. Анализ практики подготовки специалистов среднего звена для сферы сервиса и исследование уровня развития коммуникативной культуры у студентов позволило автору

констатировать низкий уровень её развития у будущих специалистов, недостаточную готовность выпускников профессиональной образовательной организации к коммуникативной деятельности в «контактной зоне», неразработанность стратегии обучения профессиональным коммуникациям. В работе доказывается, что аспекты выработки новых методических подходов и педагогических условий развития коммуникативной культуры студентов сервисных специальностей, их научно-методического и технологического обеспечения разработаны недостаточно, что подтверждает актуальность данного исследования в теоретическом и прикладном аспектах.

Диссертант конкретизирует **научную задачу** данного исследования, концентрируя внимание на определении и обосновании специфики развития коммуникативной культуры как важнейшего компонента профессиональной культуры будущего специалиста среднего звена сферы сервиса в процессе профессиональной подготовки. В рамках решения задачи Т.И. Микушиной были выявлены особенности подготовки специалистов сферы сервиса, осмыслены и обобщены результаты экспериментального исследования, создана и апробирована модель развития коммуникативной культуры студентов – будущих специалистов, доказана её результативность. Хочется отметить соответствие методологического аппарата исследования поставленной задаче. Логика исследования последовательно раскрывается в структуре работы и находит своё отражение в положениях, выносимых на защиту и выводах по главам исследования.

Во **введении** диссертантом обосновывается актуальность работы, выявляются противоречия, определяются цели, задачи и гипотеза исследования, отражаются научная новизна, теоретическая и практическая значимость, формулируются положения, выносимые на защиту.

В первой главе **«Теоретические основания развития коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса»** раскрыты особенности функционирования российской сферы сервиса на современном этапе и вытекающая из них специфика подготовки специалистов в профессиональных образовательных организациях, обуславливающая повышенное внимание к обучению профессиональным коммуникациям. Автор аргументирует идею интеграции коммуникативных и технологических составляющих профессиональной деятельности в процессе обучения как отражение единства этих составляющих в целостном процессе обслуживания для развития коммуникативной культуры. В диссертации для уточнения данного понятия в контексте сервисной деятельности произведён анализ цепочки понятий «культура», «базовая культура личности», «профессиональная культура»,

«корпоративная культура», «коммуникативная культура», а также анализ понятия «коммуникативная культура» с точки зрения гуманитарных наук и междисциплинарных исследований. Заслуживает внимания авторская трактовка данного понятия, как продукта взаимодействия базовой культуры личности, профессиональной культуры и корпоративной культуры сервисной организации, обращающая внимание на многофакторность феномена коммуникативной культуры специалиста. В работе определена сущность, структурные составляющие и уровни её развития.

Определение сущности коммуникативной культуры будущего специалиста сферы сервиса позволило определить дидактические средства её развития — коммуникативные ситуационные задачи, способствующие трансляции коммуникативного профессионального дискурса в образовательные коммуникации. Их использование в образовательном процессе колледжа отражено в модели развития коммуникативной культуры будущего специалиста среднего звена сферы сервиса, разработка которой явилась несомненной заслугой автора исследования. Разработка модели позволила определить содержательные и технологические характеристики образовательного процесса, направленного на развитие коммуникативной культуры, выявить необходимые педагогические условия.

Вторая глава исследования **«Опытно экспериментальная работа по развитию коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса»** посвящена реализации модели развития коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса, определению её результативности в образовательном процессе колледжа при изучении дисциплин профессионального цикла и профессиональных модулей. Особенностью реализации модели является проектирование содержания на основе интеграции технологических знаний с коммуникативной деятельностью, предполагающей изучение целостного процесса обслуживания потребителей в процессе решения коммуникативных ситуационных задач различной степени сложности в соответствии с этапами развития коммуникативной культуры. Важно отметить, что в работе чётко обозначены этапы развития коммуникативной культуры, произведено их подробное описание и соотнесение с уровнями её развития. Диагностика уровня развития коммуникативной культуры студентов осуществлена грамотно, в соответствии с целью и задачами исследования. Автором тщательно подобран комплекс диагностических методик как на констатирующем, так и на формирующем этапе эксперимента, что позволило выявить динамику развития результатов.

Важным для образовательной практики является разработанный автором комплекс коммуникативных ситуационных задач и учебно-методическое пособие, обосновывающее применение данного комплекса как содержательной основы развития коммуникативной культуры студентов и контекстного обучения и метода коммуникативных ситуационных задач, как его технологической основы. В работе достаточно полно и чётко описан формирующий этап эксперимента, отражающий использование данного комплекса при изучении дисциплин профессионального цикла и профессиональных модулей. Приведены примеры конкретной деятельности студентов и преподавателей: разработан комплекс коммуникативных ситуационных задач, проанализирован процесс применения их в образовательной практике, приведены фрагменты отчётов студентов, отражающих рефлексивную деятельность обучающихся, которые подтверждают теоретические выводы исследования. Эмпирический материал проанализирован, обобщен, сформулированы корректные выводы.

Достоверность результатов обеспечивается обоснованностью исходных теоретико-методологических положений; системным использованием методов исследования; систематическим мониторингом результатов исследования на разных его этапах; применением разнообразных взаимодополняющих методов исследования, адекватных целям, задачам и логике работы; использованием эмпирического материала, полученного в ходе опытно-экспериментальной работы; репрезентативностью выборок и статистической значимостью экспериментальных данных.

Отметим наиболее значительные результаты работы, имеющие **научную новизну**:

- проанализировано современное состояние изучаемой проблемы и обозначены особенности развития коммуникативной культуры специалистов среднего звена сферы сервиса в образовательном процессе колледжа, учитываемые при подготовке студентов к осуществлению профессиональных коммуникаций;

- научно обосновано использование комплекса коммуникативных ситуационных задач, обозначены подходы к их классификации и конструированию;

- произведена разработка комплексного критерия оценки уровня развития коммуникативной культуры, определены его структурные составляющие – клиентоориентированность, самоорганизация коммуникативной деятельности и коммуникативная креативность.

Теоретическая значимость исследования заключается:

- в уточнении сущности понятия и характеристик коммуникативной культуры специалистов среднего звена сферы сервиса;
- в развитии идеи контекстного обучения в подготовке специалистов для сферы сервиса – включении коммуникативных ситуационных задач как дидактического средства развития коммуникативной культуры;
- в установлении связи между этапами и уровнями развития коммуникативной культуры при использовании коммуникативных ситуационных задач в образовательном процессе колледжа.

Практическая значимость исследования определяется тем, что:

- созданы и апробированы комплекс коммуникативных ситуационных задач и учебно-методическое пособие для преподавателей, способствующие повышению уровня коммуникативной культуры студентов и профессиональной компетентности педагогов в вопросах обучения профессиональным коммуникациям;
- полученные автором результаты могут найти применение так в процессе обучения студентов сервисных специальностей, так и в процессе повышения квалификации преподавателей профессиональных образовательных организаций.

Диссертация Т.И. Микушиной представляет собой самостоятельное, завершённое исследование, которое вносит несомненный вклад в развитие теории и методики профессионального образования. Следует отметить удачный выбор методологических подходов, а также комплекса теоретических и эмпирических методов, позволяющих чётко выстроить логику исследования и сформулировать аргументированные выводы. Хочется отметить интересные разработки автора, представленные в приложениях.

Между тем, несмотря на несомненные достоинства работы, считаем необходимым высказать некоторые замечания:

1. Модель развития коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса (стр. 16 автореферата и стр.62 диссертации) предполагает модель динамического действия, которое должно привести к результату. Из модели, приведенной в автореферате и диссертации не ясно, реализация каких блоков влияет на результативный блок, как взаимодействуют целевой, содержательный, технологический, диагностический блоки с результативным блоком.

2. В диссертации недостаточно подробно описан процесс вычисления интегральной оценки развития коммуникативной культуры, его промежуточные итоги представлены недостаточно наглядно. Более подробное раскрытие и описание данного процесса и его результатов могло бы обогатить работу.

3. В тексте автореферата указано, что «наметилась положительная динамика уровня развития коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса» со ссылкой на рисунок 2 автореферата. Однако на рисунке 2 автореферата представлены результаты по контрольной и экспериментальной групп только при окончании эксперимента и «динамики перераспределения студентов по уровням развития коммуникативной культуры» по представленной диаграмме выявить не представляется возможным. Между тем в тексте диссертации проведен подробный и аргументированный анализ опытно-экспериментальной работы, проведенной диссертантом, и все необходимые диаграммы в тексте диссертации присутствуют. На наш взгляд, для объективной оценки результатов исследования необходимо было представить сводную диаграмму по уровню коммуникативной культуры на начало и на конец эксперимента.

Высказанные замечания являются дискуссионными и не умаляют научной ценности и практической значимости результатов исследования.

Автореферат и публикации автора (20, из них 9 в журналах, рекомендованных ВАК) полностью отражают содержание диссертации.

Структура и содержание диссертации и автореферата соответствуют современным требованиям, предъявляемым к оформлению научных работ.

В публикациях отражено и развернуто основное содержание диссертации, обозначен личный вклад автора.

Вышеизложенное позволяет констатировать, что диссертационная работа Микушиной Т.И. на тему «Развитие коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса» соответствует требованиям пп. 9-14 «Положения о порядке присуждения ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 года № 842, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а ее автор Микушина Татьяна Ильинична заслуживает присуждения учёной степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.08 – Теория и методика профессионального образования.

Отзыв подготовлен доцентом кафедры технологий сервиса и технологического образования ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет» имени Козьмы Минина кандидатом педагогических наук, доцентом Смирновой Жанной Венедиктовной.

Отзыв обсуждён и утверждён на заседании кафедры технологий сервиса и технологического образования ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет» имени Козьмы Минина», протокол № 4 от 20 ноября 2017 года.

Отзыв обсуждён и утверждён на заседании кафедры профессионального образования и управления образовательными системами ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет» имени Козьмы Минина», протокол № 3 от 22 ноября 2017 года.

Заведующий кафедрой технологий сервиса и технологического образования ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина» доктор педагогических наук, профессор,

 Груздева Марина Леонидовна

Заведующий кафедрой профессионального образования и управления образовательными системами ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина» доктор педагогических наук, профессор,

 Светлана Михайловна Маркова

Сведения о ведущей организации:

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Нижегородский государственный педагогический университет им. Козьмы Минина (ФГБОУ ВО НГПУ им.К.Минина), 604950, г. Нижний Новгород, ул.Ульянова,1
сайт: <https://www.mininuniver.ru>,
электронная почта: mininuniver@mininuniver.ru
телефон: (831) 436-18-74
факс: (831) 436-44-46

Сведения об авторе отзыва Смирновой Жанне Венедиктовне:

Кандидат педагогических наук (специальность 13.00.08 – теория и методика профессионального образования (педагогические науки), доцент, доцент кафедры технологий сервиса и технологического образования ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет им. К.Минина»
604000, г. Нижний Новгород, у. Челюскинцев, 9, каб. 347 тел. 8(831) 262-20-41 #227
сайт: <https://www.mininuniver.ru>,
электронная почта: z.v.smirnova@mininuniver.ru
телефон: 8(831) 262-20-41 #227

