

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

Бавиной Полины Александровны, кандидата педагогических наук, доцента кафедры социального управления Института экономики и управления ФГБОУ ВО «Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена» на диссертацию Микушиной Татьяны Ильиничны «Развитие коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса», представленную на соискание учёной степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.08 – Теория и методика профессионального образования

Динамичные изменения в социуме на современном этапе диктуют необходимость трансформации подготовки специалистов в системе профессионального образования. Соответственно, система среднего профессионального образования не может не реагировать на возникающие в обществе вызовы социально-экономического, психолого-педагогического и организационно-управленческого характера. Приоритетным направлением развития среднего профессионального образования является улучшение качества подготовки выпускников, повышение их конкурентоспособности и компетентности. В рамки этого широкого направления вписывается диссертация Т.И. Микушиной, посвященная совершенствованию коммуникативной подготовки специалистов среднего звена сферы сервиса. Автор чётко и последовательно обосновывает актуальность работы, ссылаясь на междисциплинарные исследования, доказывает значимость коммуникативной подготовки будущих специалистов данной профессиональной группы. Потребность такой подготовки детерминирована введением профессиональных стандартов и новыми требованиями к персоналу предприятий сферы сервиса; усиление коммуникативной подготовки способствует росту профессионализма кадрового ресурса сервисных организаций. Одним из основополагающих условий повышения компетентности выпускников, успешного осуществления ими профессиональной деятельности по обслуживанию потребителей Т.И. Микушина выделяет развитие коммуникативной культуры, как

интегративной совокупности качеств личности будущего специалиста. Автором диссертации выявляются противоречия разного уровня: междутребованиями и ожиданиями общества и работодателей к будущим выпускникам в контексте осуществления профессиональных коммуникаций; между потребностью практики в повышении культуры обслуживания и содержанием образовательных программ, технологиями подготовки результатами образования, которые ее не удовлетворяют. В работераскрываются особенности подготовки специалистов среднего звена сервисной сферы и предлагаются варианты совершенствования образовательного процесса, направленного на развитие коммуникативной культуры, как одного из основных критериев подготовленности выпускника к профессиональной деятельности. Таким образом, диссертационное исследование Т.И. Микушиной является своевременным, актуальным, реализующим идеи интегративного подхода к организации профессиональной подготовки специалистов среднего звена – идеи интеграции технологической и коммуникативной составляющих профессий сферы сервиса.

Хочется отметить, что автор компетентен в проблематике исследования, о чем свидетельствует достаточно глубокий анализ научной, методической и учебной литературы. Его результатом явилось обоснование необходимости развития у будущих специалистов коммуникативной культуры, обозначены подходы исследователей к раскрытию данного феномена, дана её характеристика для специалистов сферы сервиса, описана её специфика, структура и уровни проявления при взаимодействии с потребителем услуги.

В диссертации представлены и обоснованы научные результаты, обладающие достаточной для исследования кандидатского уровня степенью новизны.

Научная новизна работы диссертанта состоит в:

- выделении специфики развития коммуникативной культуры студентов – будущих специалистов сферы сервиса, которые обусловлены необходимостью осуществления обслуживания потребителей на высоком уровне и предполагают усиление клиентоориентированности, индивидуализацию взаимодействия между работником и потребителем услуги;
- научном обосновании применения в образовательном процессе, направленном на развитие коммуникативной культуры, комплекса коммуникативных ситуационных задач, предложении подходов к их конструированию;
- разработке комплексного критерия развития коммуникативной культуры и подходов к его количественной оценке.

Теоретически значимым в работе является научное обоснование ведущих понятий, принципов, основополагающих идей организации образовательного процесса, направленного на развитие коммуникативной культуры, которое проявляется в:

- уточнении определения коммуникативной культуры будущего специалиста сферы сервиса;
- научном обосновании идеи трансляции профессионального коммуникативного дискурса в образовательные коммуникации;
- аргументировании включения коммуникативных ситуационных задач в образовательный процесс колледжа как основного дидактического средства развития коммуникативной культуры, их классификации по характеру профессиональных коммуникаций;
- установлении взаимосвязи этапов и уровней развития коммуникативной культуры студентов сервисных специальностей в образовательном процессе колледжа.

Проведенное исследование имеет значительную прикладную направленность, его результаты могут быть использованы как теоретическое

основание организации в колледжах сервисного профиля педагогических условий, способствующих развитию коммуникативной культуры будущего специалиста среднего звена сферы сервиса. Проведенная автором работа по обучению преподавателей конструированию и применению комплекса коммуникативных ситуационных задач способствовала повышению их профессиональной компетентности.

В логике диссертационного исследования чётко просматривается научная аргументированность и доказательность выдвинутых на защиту положений. Автор своеобразно формулирует первое положение, в котором метафорично рассматривает коммуникативную культуру специалиста сферы сервиса как условие повышения культуры обслуживания, которая формируется в результате взаимодействия базовой и профессиональной культуры личности и преломляется сквозь призму корпоративной культуры сервисной организации.

Обоснованность и достоверность результатов исследования Т.И. Микушиной обеспечена соответствующей теоретико-методологической базой; применением экспериментальных методов, адекватных целям и задачам диссертационного исследования; подбором целесообразных методик диагностики, модификацией существующих и созданием новых, обусловленных спецификой исследования, репрезентативностью выборки и анализом результатов эксперимента, доказывающих объективность и правомерность сделанных выводов.

В первой главе диссертации грамотно и обобщено представлен анализ ранее выполненных исследований, конкретизировано понятие коммуникативной культуры применительно к сервисной деятельности, разработана и представлена модель развития коммуникативной культуры будущего специалиста среднего звена сферы сервиса, методологическим основанием которой являются социокультурный и личностно-ориентированный подходы, предусматривающие поэтапное сопровождение

процесса её развития, трансформацию характеристик образовательного процесса.

Во второй главе продуктивно описана проведённая автором многолетняя опытно-экспериментальная работа, результаты которой подробно описаны в тексте диссертации. Проведённый эксперимент выявил недостатки в образовательном процессе колледжа в контексте обучения будущих специалистов профессиональным коммуникациям и подтвердил результативность использования разработанной модели. По итогам работы Т.И. Микушиной сформулированы выводы и рекомендации.

К представленному исследованию имеются некоторые замечания и вопросы:

1. На странице 31 диссертант упоминает об использовании «психологических механизмов рефлексии, саморефлексии, интроспекции и интериоризации». Между тем, далее в работе не конкретизируется где, когда и с как происходит это использование. Применение данных механизмов при формировании коммуникативной культуры, на наш взгляд, требует более подробного обоснования и пояснения.

2. В работе описывается участие студентов сервисных специальностей в конкурсах профессионального мастерства, семинарах (с.124), но не поясняется, как неформальное образование студентов влияет на развитие коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса. Думается, что более подробное описание пошло на пользу работе.

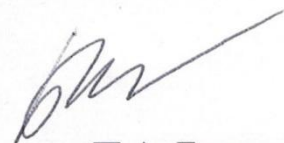
Высказанные замечания носят частный характер и не влияют на общую положительную оценку работы.

Автореферат в целом соответствует содержанию диссертации. Список литературы разнообразен и тщательно отобран. Диссертация Т.И. Микушиной интересна по своему замыслу и исследовательской идее. Хорошо описан эксперимент, представлены интересные приложения. Личный вклад автора прослеживается при анализе основных публикаций по теме исследования, при проведении опытно – экспериментальной работы.

Всё вышеизложенное позволяет заключить, что проведённое исследование является квалификационной работой, в которой содержится решение задачи, вносящей вклад в развитие теории и методики профессионального образования. Диссертационная работа Микушиной Т.И. на тему «Развитие коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса» отвечает требованиям, предъявляемым пп. 9-14 «Положения о порядке присуждения учёных степеней», утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 года, а её автор Микушина Татьяна Ильинична заслуживает присуждения учёной степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.08 – Теория и методика профессионального образования.

Официальный оппонент, кандидат педагогических наук, доцент кафедры социального управления Института экономики и управления, ФГБОУ ВО «Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена»



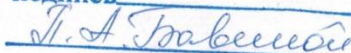

П.А. Бавина

«25» ноября 2017 года

Бавина Полина Александровна
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена»
191186, г. Санкт-Петербург, наб. реки Мойки, 48
e-mail: p_bavina@mail.ru
Тел: +7-911-832-9031

РГПУ им. А. И. ГЕРЦЕНА

подпись



удостоверяю «25» ноября 2017 года

Отдел персонала и социальной работы
управления кадров и социальной работы



документовед
персонала
О.И. Гайдай