

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации 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 Микушиной Т.И. определяется потребностью обеспечения соответствия результатов подготовки специалистов требованиям общества и рынка труда, обозначенной в программных документах по образованию (например, в Национальной доктрине образования в Российской Федерации и др.), так и запросами практики сферы услуг, ожиданиями потребителей.

Выявляя сложившиеся противоречия в системе среднего профессионального образования и обосновывая недостаточность теоретической разработанности проблемы обучения профессиональным коммуникациям при подготовке будущих специалистов среднего звена сферы сервиса, автор приходит к выводу о значимости совершенствования образовательного процесса с целью развития коммуникативной культуры. По её, на наш взгляд, обоснованному мнению развитие коммуникативной культуры является одним из основных условий высокой культуры и качества обслуживания потребителей при осуществлении профессиональной деятельности.

В своём исследовании Т.И. Микушина доказывает предположение о том, что коммуникативная культура будет развиваться при определении её специфики, применительно к сервисной деятельности, особенностей её развития в колледже при обучении специальностям сферы сервиса, использовании комплекса коммуникативных ситуационных задач, как основного дидактического средства, диагностике уровня её развития при помощи разработанных критериев и показателей.

Методологический аппарат исследования сформулирован корректно: цель, гипотеза, задачи согласуются с положениями, выносимыми на защиту, которые раскрываются последовательно в тексте автореферата. Результаты исследования характеризуются новизной, заключающейся в раскрытии идеи развития коммуникативной культуры как продукта сложного взаимодействия базовой и профессиональной культуры личности и корпоративной культуры сервисной организации и применении комплекса коммуникативных задач, в образовательном процессе. Теоретическая составляющая работы дополняется разработкой модели развития коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса, состоящей из целевого, содержательного, технологического, диагностического и результативного блоков и отражающей этапы и уровни развития коммуникативной культуры.

Практическая значимость исследования состоит в возможности использования комплекса коммуникативных ситуационных задач, разработанных на основе анализа профессиональных коммуникаций специалистов сферы сервиса, в педагогической практике колледжей сервисного

профиля, что открывает новые возможности совершенствования коммуникативной подготовки студентов, повышения уровня их профессиональной компетентности.

В автореферате объемно представлены результаты реализации модели развития коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса, доказана её эффективность.

В качестве уточняющего вопроса, хотелось бы спросить, как автор определяет такие ключевые для исследования понятия, как «клиентоориентированность» и «клиентоориентированное поведение», толкование которых в тексте автореферата не раскрывается.

Содержание автореферата и перечень публикаций диссертанта позволяют заключить, что диссертационная работа Микушиной Татьяны Ильиничны «Развитие коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса» является завершённым самостоятельным научным исследованием актуальной педагогической проблемы и соответствует требованиям, предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата педагогических наук п. 9 Положения о присуждении научных степеней, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 года № 842. Автор работы - Микушина Т.И. заслуживает присуждения искомой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.08 – теория и методика профессионального образования.

Кандидат педагогических наук,
доцент кафедры математики, физики и ИТ
ФГБОУ ВО «Мурманский арктический
государственный университет»

 А.А. Ляш

04 декабря 2017 г.

Проректор по НИР ФГБОУ ВО «Мурманский
арктический государственный университет»,
доктор социологических наук, доцент





Г.В. Жигунова

ФИО (полностью)

Ляш Ася Анатольевна

Ученая степень, ученое звание

Кандидат педагогических наук

Должность, место работы

Доцент кафедры математики, физики и ИТ ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет»

Почтовый адрес

183038, г. Мурманск, ул. Капитана Егорова, д. 15

Интернет-сайт

<http://www.mshu.edu.ru>

Служебный телефон

8 (8152) 21-38-42

e-mail

kafalgipm@masu.edu.ru

