

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

**Гребенниковой Вероники Михайловны,
доктора педагогических наук, доцента, зав. кафедрой педагогики и
психологии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»
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**

Диссертация Микушиной Татьяны Ильиничны «Развитие коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса» представляет собой завершённый самостоятельно выполненный научно-квалификационный труд, посвященный проблеме совершенствования системы профессиональной подготовки специалистов, работающих в обозначенной сфере жизнедеятельности общества.

Актуальность темы диссертационного исследования не вызывает никаких сомнений. В настоящее время, в условиях интенсивного развития сервисной экономики, переосмысливается понятие качества предоставляемых услуг. Новые предпочтения потребителей требуют от специалистов сферы сервиса высокой культуры обслуживания, проявляющейся в их умении находить индивидуальный подход к каждому клиенту, устанавливать с ними психологический контакт, грамотно выстраивать коммуникативное взаимодействие. В связи с этим поиск решения проблемы развития коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы бизнеса представляется весьма актуальным и своевременным.

Диссертационное исследование Микушиной Т.И. представляет собой предельно самостоятельный труд, выполненный на высоком научном уровне. Оно отличается стройностью композиции, четкой структурируемостью исследовательского материала, обоснованностью и логичностью изложенных выводов.

Оценивая глубину и разносторонность научно-теоретических изысканий, проделанных автором исследования, следует отметить масштабность аспектов, затронутых в ходе работы над кандидатской диссертацией:

- уточнено понятие коммуникативной культуры во взаимосвязи с его спецификой, выявленной в отношении специалистов среднего звена сферы сервиса;

- определен актуальный уровень формирования коммуникативной культуры будущих специалистов в области обслуживания в условиях существующей системы профессионального образования;

- рассмотрены особенности взаимосвязи базовой культуры личности, ее профессиональной культуры и корпоративной культуры целостной организации сервисного обслуживания населения;

- раскрыто сущностное содержание процесса формирования коммуникативной культуры специалистов среднего звена сферы обслуживания;

- разработан комплекс ситуативных коммуникационных задач, обеспечивающих создание педагогических условий для развития коммуникативной культуры у будущих специалистов сферы сервиса;

- разработана и экспериментально апробирована целостная модель развития коммуникативной культуры у специалистов среднего звена сферы сервиса, ориентированная на достижение целей профессиональной подготовки, изложенных в федеральных государственных образовательных стандартах нового поколения;

- разработаны критерии и показатели уровня развития коммуникативной культуры специалистов среднего звена в сфере сервиса, позволяющие разработать систему педагогического мониторинга, необходимого для контроля и коррекции предпринимаемых образовательной организацией мер по совершенствованию профессиональной подготовки будущих работников;

- проведена опытно-экспериментальная работа, ориентированная на выявление как эффективности экспериментальной модели, так и тех трудностей, которые могут служить основой для дальнейшего комплексного исследования проблемы развития коммуникативной культуры специалистов среднего звена сферы сервиса.

Такой широкий спектр вопросов, затронутых в ходе решения проблемы, потребовал четкой логики в построении исследования.

Работа состоит из Введения, двух глав, Заключения, Списка литературы и Приложений.

Во Введении Микушина Т.И. обосновывает актуальность исследования, четко и точно определяет его объект и предмет, удачно формулирует цель и гипотезу исследования, раскрывает его научную новизну, теоретическую и практическую значимость. Столь же удачно формулируются задачи исследования, которые определяют структуру изложения его основных результатов.

В соответствии с логикой научного исследования, первую главу Микушина Т.И. посвящает теоретическому анализу научных трудов отечественных и зарубежных авторов. Результаты теоретического анализа раскрывают тенденции развития среднего профессионального образования на современном этапе развития общества, выявляют особенности подготовки специалистов среднего звена сферы сервиса, которые вытекают из анализа состояния данной отрасли экономики в России, её специфики и потребностей в специалистах, способных на высоком уровне осуществлять обслуживание потребителей.

Особо следует подчеркнуть глубину проработки проблемы коммуникативной культуры специалистов. Опираясь на современные представления о феномене коммуникативной культуры, соискатель проводит глубокий и разносторонний теоретический анализ данного понятия. Обращает на себя внимание точность представленных результатов теоретического анализа, системность, обоснованность и глубина их изложения, всесторонность и широта проанализированных работ.

Микушина Т.И. проводит обстоятельный междисциплинарный анализ существующих концепций феномена коммуникативной культуры, на основании чего обосновывает свой вывод о том, что коммуникативная культура специалистов среднего звена сферы сервиса может быть представлена как совокупность специфических качеств их личности, позволяющих им

осуществлять клиентоориентированное поведение в своей профессиональной деятельности.

Особый интерес представляет разработанная автором модель развития коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса. Такая модель представлена как целостная архитектоника, объединяющая научно обоснованные сведения о целях, методологических подходах, принципах, содержании, технологиях развития коммуникативной культуры у будущих специалистов, о критериях и показателях уровня ее развития и о способах его диагностики.

Не менее интересна, содержательно насыщена и логически выстроена вторая глава диссертации, в которой представлены результаты опытно-экспериментальной работы, проделанной автором.

Педагогический эксперимент осуществлялся на базе ряда колледжей города Перми. Обращает на себя внимание обширная экспериментальная база исследования, охватывающая студентов, преподавателей и будущих работодателей.

В ходе констатирующего эксперимента, в результате которого определяется, насколько коммуникативная подготовка студентов соответствует запросам работодателей, делаются выводы о низком первоначальном уровне развития коммуникативной культуры студентов, их неспособности осуществлять коммуникации на необходимом для современной сферы сервиса уровне.

Описание процесса реализации модели, последовательно отражающего совместную деятельность студентов и преподавателей по развитию коммуникативной культуры, содержит примеры из практики решения коммуникативных ситуационных задач, отрывки студенческих работ, отражающих рефлексивную деятельность студентов. Описанная во второй главе апробация модели доказывает обоснованность и непротиворечивость концептуальных и теоретико-методологических положений диссертации и раскрывает научную новизну, теоретическую и практическую значимость исследования.

Следует особо подчеркнуть грамотно проведенный математико-статистический анализ результатов исследования, включающий многочисленные

и достаточно демонстративные таблицы, диаграммы, графики, результаты анализа с применением оригинальных приемов статистической группировки испытуемых по комплексу параметров.

Особенное значение для развития педагогики профессионального образования имеют разработанные соискателем критерии, показатели, индикаторы и уровни развития коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса, которые легли в основу разработанной автором соответствующей им критериально-оценочной системы.

Научная новизна исследования Микушиной Т.И. состоит в определении сущности и содержания феномена коммуникативной культуры будущего специалиста сферы сервиса, при этом представленного в качестве одного из важнейших условий повышения культуры обслуживания потребителей, нахождении её специфики, с учётом особенностей профессиональных коммуникаций работника сферы сервиса в контактной зоне. Исходя из найденной взаимосвязи образовательного процесса обучения сервисной деятельности и процесса обслуживания, автором было предложено использование коммуникативных ситуационных задач, отражающих ход обслуживания на сервисном предприятии, в качестве эффективного средства профессиональной подготовки будущих специалистов среднего звена сферы сервиса, при этом автором обоснованы их классификация и способы их конструирования в учебно-воспитательном процессе образовательной организации.

Теоретическая значимость работы заключается в обогащении теории среднего профессионального образования идеей расширения возможностей применения контекстного обучения за счёт включения коммуникативных ситуационных задач, позволяющих транслировать профессиональный коммуникативный дискурс в образовательные коммуникации. Достоинством работы является также определение этапов и уровней развития коммуникативной культуры, позволяющие обосновать последовательность реализации разработанной модели.

Практическая значимость исследования состоит в реализации модели развития коммуникативной культуры, которая может быть использована в

практической деятельности при обучении студентов сервисных специальностей дисциплинам профессионального цикла и профессиональным модулям. Представленное методическое обеспечение в виде комплекса коммуникативных ситуационных задач позволяет усилить заинтересованность субъектов образовательного процесса в обучении профессиональным коммуникациям будущих специалистов сферы сервиса.

Надежность и достоверность представленных результатов исследования обеспечивается обоснованностью исходных методологических позиций, репрезентативностью выборок, адекватностью выбора методов исследования, соответствующих его цели и задачам, обоснованным использованием методов математической статистики, с последующей адекватной интерпретацией полученных результатов, и апробацией в практике образовательных организаций среднего профессионального образования.

Оценивая научную глубину, теоретическую и практическую значимость выполненного Микушиной Т.И. исследования, следует особо отметить структуру, логику и научный язык изложения материалов, представленных и в автореферате, который полностью отражает содержание диссертационной работы. Необходимо также указать, что результаты теоретической и практической частей диссертационного исследования адекватно представлены в публикациях автора, в том числе и в 9 статьях, опубликованных в изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ.

Несмотря на указанные достоинства представленной работы, она не лишена некоторых недостатков.

Замечания по диссертационному исследованию

1. В тексте работы не раз упоминается о важной роли в подготовке будущих специалистов среднего звена сферы сервиса социального партнерства, однако во второй главе, отражающей результаты опытно-экспериментальной работы, вопрос о влиянии взаимодействия с работодателями или другими образовательными учреждениями в практике развития коммуникативной культуры будущих специалистов остается без внимания, и об этой роли не сказано ни слова.

2. Рассматривая возможности совершенствования обслуживания на предприятиях сферы сервиса, автор упоминает, что оно направлено на поиск возможностей позитивного изменения восприятия услуги потребителем (с.23). Далее в тексте диссертации не указано, каким образом развитие коммуникативной культуры будущих специалистов могло повлиять на мнение потребителя о культуре обслуживания.
3. При классификации коммуникативных ситуационных задач Т.И. Микушина допускает неоднозначность формулировок: так, например, на с. 53 и с. 101 она называет развёрнутые задачи аналитическими, а в остальных случаях - просто коммуникативными ситуационными задачами. Не совсем понятно, какой характер – аналитический или просто коммуникативный – носят разработанные автором ситуативные задачи.
4. Обращает на себя внимание еще и тот факт, что в таблицах, наглядно представляющих результаты проведенного исследования, автор не демонстрирует числовые значения критерия (в частности, χ^2 – критерия), ограничиваясь среднеарифметическими показателями, причем без показателей их репрезентативной ошибки. На наш взгляд, этика научного педагогического исследования все-таки должна быть соблюдена, в связи с чем хотелось бы пожелать автору в дальнейшем внимательнее относиться к требованиям, предъявляемым научным сообществом к изложению результатов исследования.

Данные замечания, однако, не носят принципиального характера и не снижают значимости выполненного Микушиной Т.И. исследования. Цель, намеченная автором работы, достигнута, гипотеза подтверждена, поставленные задачи полностью решены.

Общий вывод по диссертационному исследованию

Диссертация Микушиной Т.И. представляет собой завершённую научно-исследовательскую работу, выполненную по актуальной теме. Результатом работы является решение важной педагогической задачи и обогащение теории и методики профессионального образования раскрытием новых сведений о феномене коммуникативной культуры и о способах её развития в образовательном процессе колледжа.

Проделанный анализ позволяет считать, что диссертационная работа Микушиной Татьяны Ильиничны на тему «Развитие коммуникативной культуры будущих специалистов среднего звена сферы сервиса» отвечает требованиям, предъявляемым пп. 9-14 «Положения о порядке присуждения учёных степеней», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 года, а ее автор заслуживает присуждения искомой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.08 – Теория и методика профессионального образования.

Официальный оппонент,
доктор педагогических наук,
доцент, заведующий кафедрой
педагогики и психологии ФГБОУ
ВО «Кубанский государственный
университет»



В.М. Гребенникова

« 27 » ноября 2017 года



Сведения об оппоненте:

Гребенникова Вероника Михайловна
доктор педагогических наук, доцент,
заведующий кафедрой педагогики и психологии ФГБОУ ВО
«Кубанский государственный университет»
350040, г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149
Сайт <https://kubsu.ru>
Телефон: 7(861) 232 63 67
E-mail: vmgrebennikova@mail.ru