

ВІДГУК

офіційного опонента – доктора педагогічних наук, професора, дійсного члена
НАПН України Філіпчука Георгія Георгійовича на дисертацію
Руденко Лариси Анатоліївни
«Теоретичні та методичні засади формування комунікативної культури
майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних
навчальних закладах»,
поданої на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук за
спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

Перехід до інформаційного суспільства супроводжується прагненням людства до осмисленості буття, моральності, досягнення різноманітних систем цінностей, що призводить до зростання ролі комунікації, як складного соціального феномену. Внаслідок цього актуалізується нова комунікативна парадигма, в контексті якої феномен комунікативної культури перетворюється на один із провідних чинників соціальної стійкості й упорядкованості завдяки його стабілізаційному впливу на соціально-комунікативні процеси. Утвердження комунікативної парадигми базується не лише на перевагах глобалізації та модернізації, а й на екзистенціях людини. Сучасному суспільству потрібна креативна, інтелектуально розвинута особистість, якій притаманні соціальна зацікавленість і активність, здатність до самореалізації, а також інформаційна й комунікативна культура, оскільки інформативні види людської діяльності становлять серцевину сфери послуг.

Мета професійної освіти – підготувати кваліфікований конкурентоздатний персонал із належним соціально-культурним рівнем для різних галузей економіки та служб сервісу. Суспільні вимоги нині стимулюють активне зростання кількісних та якісних вимірів сфери послуг, збільшується попит і підвищуються вимоги до їх якості. Це потребує від фахівців сфери обслуговування не лише належної компетентності, а й високої культури обслуговування, що детермінує завдання професійно-технічних навчальних закладів відповідного профілю. Отже, завдання підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ полягає у

формуванні в них компетентності щодо комунікативних особливостей сфери професійної діяльності, принципів реалізації різних професійних ролей, умінь успішно виконувати свою роль в системі професійного комунікативної середовища, тобто – у формуванні комунікативної культури.

З огляду на це дисертаційне дослідження Л. А. Руденко є корисним та актуальним, оскільки автор аналізує теоретичні та методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі професійної підготовки як системи, що забезпечує учнів професійно значущими комунікативними знаннями, вміннями й навичками та сприяє їхньому особистісному розвитку, підвищує їхні можливості щодо адаптації та самореалізації у професійній діяльності. Водночас це вимагало ґрунтовного філософського, методологічного, загальнонаукового та психолого-педагогічного осмислення проблеми, пошуку та розроблення власних концептуальних положень.

Комунікативну культуру фахівців сфери обслуговування докторантка вважає однією з головних складових професійної культури фахівців сфери обслуговування та розглядає її як інтегровану характеристику особистості – суб'єкта професійної діяльності, яка забезпечує реалізацію професійної компетентності в комунікативній діяльності у процесі надання послуг і водночас сприяє особистісному та професійному зростанню. Вона зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості та виявляється у творчому характері освоєння нею кращих зразків комунікативної діяльності, забезпечується впорядкованістю комунікативних знань, норм, цінностей і зразків поведінки та органічною їх реалізацією у професійно-комунікативній діяльності. Зважаючи на це і враховуючи специфіку роботи фахівців сфери обслуговування, формування в них комунікативної культури у процесі навчання сприятиме розвитку професійної майстерності, забезпеченню соціально прийняттого рівня міжособистісних стосунків, підвищенню ефективності фахової діяльності та загалом удосконаленню вітчизняної сфери послуг і наближенню її до європейських стандартів.

Структурно дисертація складається з п'яти розділів.

У вступі Л. А. Руденко достатньо аргументувала актуальність теми дослідження, чітко сформулювала мету, концепцію, гіпотезу та завдання дослідження, його методологічну основу, а також слушно визначила новизну, теоретичне і практичне значення.

У першому розділі «Науково-методологічні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців» автором проаналізовано методологічні засади формування комунікативної культури. Простеживши генезу професійної підготовки фахівців сфери обслуговування, докторантка доходить висновку про провідну роль комунікативної культури у структурі їхньої професійної діяльності. Виявлено сутність комунікативної культури особистості та досліджено спілкування як її домінантний чинник. На основі аналізу базових понять дослідження обґрунтовано методологічні підходи до формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування. Узагальнення положень філософії, культурології, педагогіки, психології, методики, а також здійсненого ретроспективного аналізу професійної підготовки фахівців сфери обслуговування дозволило дисертантці сформулювати власну позицію щодо створення в ПТНЗ інноваційного освітнього середовища, спрямованого на вдосконалення комунікативних якостей учнів.

У другому розділі «Психолого-педагогічні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійній підготовці» автор подає структуру комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, обґрунтовує та всебічно аналізує її компоненти, розглядаючи їх особистісний і професійний контекст. Відзначимо, що під час аналізу структурно-компонентного складу комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, Л. А. Руденко приділяє значну увагу психолого-педагогічним аспектам професійного становлення особистості, культури спілкування як домінанти комунікативної культури, враховує актуальність її формування в сучасному інформаційному суспільстві.

У третьому розділі «Система формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ» Л. А. Руденко визначає

концептуальні засади формування комунікативної культури фахівців сфери послуг, обґрунтовує педагогічні умови реалізації цього процесу під час професійної підготовки у ПТНЗ. Для всебічного вивчення і спостереження за динамікою досліджуваного процесу запропонована модель системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, у якій акцентується увага не лише на професійно-комунікативному, а й на особистісно-соціальному розвитку учнів. Взаємопов'язані цільові, концептуально-стратегічні, організаційно-проектувальні, процесуально-технологічні та контрольні-оцінні заходи, представлені в цій системі, дозволяють виявити взаємозалежність і зумовленість компонентів комунікативної культури, на цій основі визначити етапи її формування, забезпечити інтерактивність навчання, ефективний зворотний зв'язок у педагогічній взаємодії, цілісно спрогнозувати результати професійно-комунікативної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.

Заслужують схвалення сформульовані дисертанткою закономірності та обґрунтовані специфічні принципи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, які визначені з урахуванням специфіки професійної діяльності та вимог галузі послуг.

Упровадження розробленої моделі системи формування комунікативної культури у практику профтехосвіти передбачає оптимізацію змісту професійно-комунікативної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, вибір відповідних методів і педагогічних технологій для її здійснення, розроблення науково-методичного забезпечення.

У четвертому розділі «Науково-методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування» викладені методика формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, обґрунтовані та проаналізовані етапи цього процесу та його дидактичні особливості; запропоновано комплекс методів і сучасні педагогічні технології, що сприяють розвитку соціально та професійно важливих комунікативних якостей учнів. Слід відзначити, що

етапи формування комунікативної культури – усвідомлення, пізнання, актуалізація, адаптація – відповідають її структурним компонентам, узгоджуються з педагогічними умовами і передбачають наступність і взаємозумовленість розвитку належних комунікативних компетентностей.

Позитивним вважаємо те, що докторантка охарактеризувала доцільність вибору методів і технологій, проектуючи їх на формування конкретних комунікативних компетентностей визначених компонентів. Таким чином вона переконливо доводить, що запропонована методика формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування дозволить підготувати їх відповідно до вимог сфери обслуговування і сформувати необхідні професійно-комунікативні компетенції.

У п'ятому розділі «Експериментальна перевірка ефективності теоретичних і методичних засад формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах» висвітлено підготовку до впровадження експериментальної методики, організацію й етапи проведення експерименту, викладено результати реалізації педагогічних умов і моделі формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, проведено кількісний і якісний аналіз ефективності розробленого науково-методичного забезпечення, інтерпретовано результати статистичного аналізу одержаних даних, визначено наслідки впровадження системи формування комунікативної культури у ПТНЗ сфери обслуговування.

Представлені в дисертації результати експериментального дослідження свідчать про суттєве покращення якості навчання кваліфікованих фахівців сфери обслуговування внаслідок упровадження системи формування комунікативної культури у ПТНЗ, а також доводять доцільність використання розробленого Л. А. Руденко науково-методичного забезпечення для підготовки фахівців сфери обслуговування до професійно-комунікативної діяльності.

Висновки до дисертації базуються на результатах дослідження і відображають його суть. Значення отриманих результатів:

– *на теоретичному рівні*: охарактеризовано теоретичні засади й обґрунтовано методологічні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; обґрунтовано сутність комунікативної культури фахівців сфери обслуговування як інтегрованого утворення особистості та визначено її структуру відповідно до специфіки їхньої професійної діяльності; з'ясовано психолого-педагогічні основи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, що можуть слугувати для подальшого вдосконалення їхньої професійної підготовки; сформульовано закономірності та принципи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування;

– *на прикладному рівні*: запропоновано й апробовано систему діяльності, спрямовану на формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; визначено педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ; створено й впроваджено у практику професійної підготовки методiku формування комунікативної культури учнів ПТНЗ; розроблено й впроваджено у ПТНЗ спецкурс «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» і посібник для педагогічних працівників ПТНЗ «Методичні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування»; удосконалено методичні підходи до формування комунікативних компетентностей майбутніх фахівців сфери обслуговування шляхом застосування активних методів навчання і новітніх педагогічних технологій.

Дослідження містить уперше обґрунтовані теоретичні положення та практичні рекомендації, які впроваджені в практику та сприяють підвищенню якості професійної підготовки кваліфікованих фахівців сфери обслуговування. Це становить практичну значущість наукової роботи, яка буде корисною для науковців, викладачів, аспірантів, студентів педагогічних

закладів, педагогічних працівників ПТНЗ. Теоретичні положення дослідження, обґрунтовані педагогічні умови, модель і методика формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування можуть бути адаптовані до підготовки фахівців інших професій типу «людина – людина» та використані в підготовці педагогів професійного навчання у ВНЗ і в системі підвищення кваліфікації педагогічних працівників ПТНЗ.

Наукова новизна роботи забезпечується розширенням і доповненням відомих даних, їх уточненням і конкретизацією, а також поширенням відомих результатів на нові педагогічні об'єкти. За темою дослідження автор опублікував 84 наукових праці, серед яких 79 одноосібних. Одержані результати апробовані на 47 науково-практичних конференціях різного рівня, використовуються в навчальному процесі ПТНЗ сфери обслуговування, у підготовці нормативних і методичних документів. Це підтверджується матеріалами дослідження та документами, поданими у додатках.

Оцінюючи позитивно виконане дослідження, вважаємо за необхідне висловити окремі зауваження та пропозиції щодо представленої роботи.

1. Аналіз методологічних засад формування комунікативної культури потребує більш глибокого використання філософської, психолого-педагогічної античної (Платон, Арістотель, Сократ, Цицерон, Квінтіліан) та європейської (Я. Коменський, Й. Песталоцці, Д. Локк, М. Монтень, А. Дістервег, Ф. Гербарт, Ф. Рабле, Ж. -Ж. Руссо та ін.) думки щодо генези культури спілкування, гуманізації навчання, сутнісних ознак загальної культури особистості, суспільної значущості її розвитку й саморозвитку.

2. Доцільно було б, досліджуючи проблеми становлення комунікативної культури як інтегрованої характеристики особистості, актуалізувати значущість ідей, творчої спадщини передусім видатних українських педагогів і просвітників (Г. Сковороди, К. Ушинського, Б. Грінченка, Х. Алчевської, І. Огієнка, А. Макаренка, В. Сухомлинського та ін.), зокрема стосовно формування культури спілкування, «педагогіки співробітництва», культури діалогу, «технологічної педагогіки», мовної культури, розвитку комунікативної культури педагога, негативних проявів «бездітної

педагогіки». Слід також опиратися на спадщину наукових психолого-педагогічних доробків учених і педагогів Острозької, Києво-Могилянської академій, Наукового Товариства ім. Т. Шевченка, якими зроблено величезний внесок у теорію і практику культури спілкування.

3. Зорієнтованість дослідження на утвердження в системі професійного становлення особистості принципів культуровідповідності, гуманізації та гуманітаризації, суб'єктності, саморозвитку в національних освітніх закладах потребує здійснення аналізу якісних характеристик європейського освітнього досвіду в контексті впровадження: Стратегії ЄС «Європа 2020», зокрема у сфері професійної, професійно-технічної освіти щодо формування кваліфікованого ринку праці, створення робочих місць, підвищення рівня зайнятості (самозайнятості) серед молоді; Рекомендації Європейського Парламенту та Ради Європейського Союзу (2006/962/ЄС) щодо еталонних рамок основних компетенцій, які необхідні громадянам для особистої реалізації та розвитку, активного громадянського життя, професійного становлення, їхньої конкурентоспроможності.

4. Робота містить, зокрема в частині аналізу ретроспективи, методологічних засад стосовно закономірностей формування комунікативної культури, певні елементи тенденційності і перевантаженості усталеними, позбавлених новизни й інноваційності, концептуальними, змістовими, методичними оцінками та підходами окремих учених-педагогів (царський і радянський періоди). Оскільки подібні праці сутнісно не впливають на якісні зміни в системі професійного і громадянського становлення Особистості в Україні, то не існує і доцільності їх використання у процесі дослідження.

5. Якість дисертаційного дослідження отримала б новий вимір, якби використовувався багатий науковий і націотворчий енциклопедичний матеріал україністики, сучасні українознавчі, педагогічні, тлумачні словники, унікальні видання різних періодів з історії та розвитку Української культури та освіти.

6. Окремі огріхи зустрічаються в списку використаних джерел. Так, не вказуються назви використаних праць: А. Дістервега (п. 177), Г. Сковороди (п. 577), В. Сухомлинського (п. 603), Т. Шевченка (п. 659) та ін.

Висловлені зауваження, пропозиції несуть передусім рекомендаційний характер і стануть мотивацією для Руденко Л.А. щодо поглиблення наукових досліджень і розвідок у контексті даної тематики.

Рецензована робота справляє позитивне враження своєю ґрунтовністю, добротною, актуальністю і є суттєвим науковим здобутком у сфері проблем формування професійності, громадянськості Людини, конкурентоспроможного суспільства і держави, підготовки кадрового потенціалу у сфері послуг.

Аналіз дослідження дозволяє зробити наступні висновки.

1. Дисертація Руденко Л. А. «Теоретичні та методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах» є самостійним, завершеним науковим дослідженням з актуальних проблем необхідності підготовки висококваліфікованих кадрів, удосконалення якості людських ресурсів. Основні положення і одержані результати є обґрунтованими, достовірними, мають наукову новизну і практичну значущість. Наукові розробки, навчально-методичні матеріали впроваджено у низці ПТНЗ України. Монографічні, науково-методичні посібники, розроблений спецкурс, наукові праці в колективних монографіях і збірниках, фахових і періодичних виданнях, зокрема й закордонних, результати експерименту відображають їхню важливість, актуальність, об'єктивність.

2. Наукова новизна, теоретична і практична значущість, якісно проведений результативний експеримент, вірогідність висновків, використані методи дослідження повністю відповідають вимогам до робіт, поданих на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук, зокрема, пунктам 9, 10, 12 і 13 «Порядку присудження наукових ступенів і присвоєння вченого звання старшого наукового співробітника», затвердженого постановою

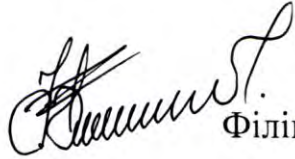
Кабінету Міністрів України від № 567 від 24.07.2013 р. а його автор – Руденко Лариса Анатоліївна – заслуговує на присудження наукового ступеня доктора педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти.

Офіційний опонент:

доктор педагогічних наук, професор,

дійсний член НАПН України,

член бюро Відділення
професійної освіти і освіти дорослих
НАПН України


Філіпчук Г.Г.



Власноручний підпис
стверджую
начальник загального відділу
національної академії педагогічних
наук України

