

ВІДГУК
офіційного опонента, доктора педагогічних наук, професора
Семеног Олени Миколаївни про дисертацію
Руденко Лариси Анатоліївни
«Теоретичні та методичні засади формування
комунікативної культури
майбутніх фахівців сфери обслуговування
у професійно-технічних навчальних закладах»,
подану на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук
зі спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

Актуальність обраної теми дослідження

Актуальність теми міждисциплінарного дослідження шановної дисертантки Лариси Анатоліївни Руденко зумовлена економічним, соціальним і професійним чинниками. З-поміж основних чинників – економічний. Сфера обслуговування охоплює галузі народного господарства, які виробляють особливий продукт – послуги. Сучасну економіку часто називають «економікою послуг», або «сервісною». Частка послуг у ВВП економіки розвинених країн складає понад 70 відсотків; в Україні у сфері послуг активно працює понад 55 відсотків (за даними статистики щодо трудових ресурсів у 2011 р., за даними статистики у 2013 р. – від 35 до 50 відсотків залежно від регіону) українців.

З економічним чинником тісно пов'язаний соціальний чинник, що змінює мікроклімат суспільних відносин у діяльності підприємств, детермінує орієнтацію на людиноцентризм. Сьогодні активно розробляються теоретичні основи сервісології, яка виникає на межі філософії, психології, економіки, культурології, соціології та низки інших наук і предметом якої є людина з її матеріальними, соціальними й духовними потребами, інтересами, ціннісними орієнтаціями, психологічною своєрідністю і життєвим стилем.

Важливий і професійний чинник. Визначальним у досягненні фахового успіху фахівця сфери обслуговування є комунікативна культура, важлива складова загальної та професійної культури особистості, провідний важіль формування і розвитку міжособистісних відносин, комунікативної взаємодії, насиченої такими ознаками фасилітуючого професійного спілкування і мовлення, як правильність, точність, логічність, доказовість, коректність, виразність дикції, жесту, міміки. Специфіка професійної комунікативної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування полягає в тому, що її мовнокомунікативна складова є не лише каналом предметної інформації між суб'єктами навчального процесу; це головний чинник формування сучасної креативної, морально-етичної особистості, якої потребує держава.

На жаль, і нині у професійній освіті на комунікативний складник відводиться близько 5 відсотків навчального часу (це мовні навчальні дисципліни і частково курс «Основи професійної етики та культури спілкування»), хоча роботодавці наголошують на пріоритетності професійної комунікативної

компетентності фахівця. І це в суспільстві, де основною проблемою є не виготовлення продукції, а її реалізація, і значною є сила мовного впливу.

Відзначимо, що здобувач досліджує актуальну проблему з урахуванням положень діяльнісного, особистісно-орієнтованого, компетентнісного, аксіологічного, синергетичного та культурологічного методологічних підходів, освітньо-кваліфікаційних вимог спеціальностей «Майстер ресторанного обслуговування», «Офіціант», «Бармен», «Перукар» («перукар-модельєр»), вимог навчальних програм, виробничої практики у професійно-технічних навчальних закладах.

Зв'язок теми із планами відповідних галузей науки

Докторську дисертацію виконано відповідно до плану науково-дослідних робіт Львівського науково-практичного центру Інституту професійно-технічної освіти НАПН України з тем «Теоретичні і методичні засади професійно-технічної підготовки кваліфікованих робітників за професіями, що користуються сталим попитом на ринку праці» (РК № 0110U000017), «Формування професійних якостей майбутніх кваліфікованих робітників в умовах техніко-технологічних змін» (РК № 0113U001274).

Концепція дослідження ґрунтується на основних положеннях Ради Європи щодо ключових компетенцій, необхідних молодим європейцям (1996), законів України «Про освіту» (2012), «Про професійно-технічну освіту» (1998 р., зі змінами, які вносилися до 2012 р. включно), Національної доктрини розвитку освіти України у XXI столітті (2013), Національної стратегії розвитку освіти в Україні на 2012–2021 роки (2013), Концепції розвитку професійно-технічної (професійної) освіти в Україні (2004), Концепції Державної цільової програми розвитку професійно-технічної освіти на 2011–2015 роки (2010), Державних стандартів професійно-технічної освіти (2006-2008), Концепції проекту Закону України «Про Основні засади державної комунікативної політики» (2010).

Структура роботи

Структура дослідження, що тривало упродовж 2008 – 2015 рр., підпорядкована виконанню 7 завдань. Вступ, 5 розділів, висновки до розділів, загальні висновки пов'язані внутрішньою логікою і послідовністю викладу. Повний обсяг дисертації складає 509 сторінок, обсяг основного тексту – 392 сторінки. Це відповідає вимогам МОН України до докторських дисертацій. 20 таблиць, 11 рисунків ілюстративні. Список використаних джерел налічує 718 найменувань, 29 із них – іноземними мовами. Посилання в основному тексті загалом здійснено з дотриманням нормативних вимог.

Найбільш істотні наукові результати дисертації

1. На основі комплексного порівняльного, ретроспективного і перспективного аналізу філософської, психолого-педагогічної та методичної

літератури обґрунтовано науково-методологічні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (п. 1.4, с. 79-96).

Сфера обслуговування представлена автором у науковому, суспільствознавчому та професійному аспектах (крізь призму основних положень сервісології, п. 1.2, с. 35-37). Висока культура обслуговування залежить від якості наданої послуги, а якість послуги – значною мірою від професійної підготовки, характеру взаємодії працівника сервісу і споживача, розуміння поведінки клієнтів, уміння обрати доцільну стратегію поведінки у процесі обслуговування; врахування психологічних особливостей клієнтів різних типів і добору індивідуальних методів роботи з ними тощо (п. 2.5, с. 163).

Доведено, що якісні послуги *створюються (а не надаються)* у процесі спільної діяльності фахівця і клієнта (споживача) через фасилітуюче спілкування, успішну, доцільну, ефективну комунікативну взаємодію (розділ 1, пп.1.1, сс. 36-38, п. 1.2. с. 56, п. 1.3 с. 72-75).

Обґрунтовано використання положень культурологічної, синергетичної, особистісно спрямованої освітніх парадигм у професійно-комунікативній підготовці майбутніх фахівців сфери обслуговування (розділ 1, п.1.4, сс. 80, 83, 89; розділ 3, п. 3.1, сс. 182-183, 186-187; п. 3.3, с. 228).

Доведено провідну роль комунікативної культури у професійно-комунікативній діяльності фахівця сфери обслуговування. Інтегрована характеристика забезпечується впорядкованістю знань, норм, цінностей і прийнятих у суспільстві зразків поведінки, емоційною стійкістю, проявляється у внутрішній особистісній культурі; зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості; ґрунтується на вмінні легко встановлювати контакт під час спілкування, дотримуватися психологічного і професійного такту, володіти вербальними і невербальними засобами комунікації та мовним етикетом; сприяє професійній адаптації та самоактуалізації особистості (розділ 1, п. 1.2, сс. 57-58, п. 1.3, сс. 75-79).

Визначено специфіку професійного спілкування фахівця сфери обслуговування, що ґрунтується на взаємній готовності працівника сервісу і споживача до певного типу комунікативної взаємодії, регулюється індивідуально-психологічними особливостями і сприяє продуктивним міжособистісним відносинам (п. 2.2, сс. 117-118, 124-125; п. 2.3, сс. 131, 133, 139-140; п. 2.4, сс. 146, 160-161; п. 2.5, с. 164, 166, 171-173, 176-177).

2. Доведено, що комунікативна культура фахівців сфери обслуговування характеризується світоглядним, особистісним, технологічним і власне професійним аспектами, які реалізуються дослідницею в обґрунтованих на основі структурно-системного аналізу психологічних, педагогічних джерел особистісно-рефлексивного (містить мотиваційно-ціннісну, особистісно-комунікативну, комунікативно-рефлексивну компетенції), гносеологічно-когнітивного (включає гностичну, мисленнєву і перцептивну компетенції), операційно-технологічного (включає лінгвокомунікативну, коннективно-операційну, інформаційно-технологічну

компетенції), професійно-адаптивного (до складу входить соціально-адаптивна, статусно-рольова компетенції та компетенція самопрезентації) компонентах (п. 2.1, с. 11-112). Визначені компоненти взаємопов'язані і взаємодоповнюювані.

3. Конкретизовано змістове наповнення ціннісного, знаннєвого, діяльнісного, адаптивного критеріїв, відповідних показників; схарактеризовано креативний, функціональний, базовий, недостатній рівні сформованості комунікативної культури фахівців сфери обслуговування (п. 5.1, сс. 319, 321; розгорнуті дескриптивні характеристики подані також у Додатку М).

4. На підставі ґрунтовного аналізу наукових джерел, практичного досвіду, результатів проведеного у ПТНЗ Волинської, Львівської, Миколаївської, Черкаської та Чернігівської областей констатувального експерименту дослідниця доводить, що формування соціально і професійно важливих комунікативних якостей майбутніх фахівців сфери обслуговування відбувається недостатньо системно (54,7 відсотки випускників мають недостатній рівень комунікативної культури), без належного врахування основ психології особистості та мистецтва комунікації. Недостатньо використовуються новітні досягнення теорії і методики професійної освіти, педагогічний потенціал загальноосвітніх, загальнопрофесійних і професійно орієнтованих предметів, професійно-практичної підготовки; наявний часто і низький рівень готовності до розвитку комунікативної культури учнів у самих педагогічних працівників (п. 5.2, с. 350).

Причини такого стану підтвердили необхідність здійснити концептуальне моделювання науково обґрунтованої системи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування (п. 5.2, с. 351-352) з урахуванням положень культурологічного, аксіологічного, особистісно орієнтованого, синергетичного, діяльнісного, компетентнісного підходів, положень освітніх нормативних документів, теорій наукового пізнання, самоактуалізації особистості, її професійного розвитку і саморозвитку, проблемного навчання та ін.; загальних педагогічних закономірностей, дидактичних принципів і принципів професійної освіти.

5. Цілком доказово, з урахуванням результатів наукових досліджень, авторського бачення проблеми визначено й обґрунтовано основні закономірності і специфічні принципи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування: культуровідповідності професійного становлення особистості; гуманізації та гуманітаризації професійно-комунікативної підготовки на аксіологічних засадах; суб'єктності учня в освітній і професійній діяльності; саморозвитку особистості в комунікативній діяльності; єдності свідомості та діяльності в комунікативній взаємодії; цілісності комунікативних функцій фахівця (п. 3.1, сс. 189-191; 202-209).

6. З урахуванням результатів педагогічних і психологічних досліджень теоретично обґрунтовано педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування (п. 3.2, с. 212-226). Авторка

розглядає їх як комплекс педагогічних заходів, що сприяють (про це свідчить аналіз дослідно-експериментальної роботи (п.5.3, с. 377-381) підвищенню якості професійної підготовки, поглибленню комунікативних знань, закріпленню вмінь і навичок міжособистісної комунікативної взаємодії на основі реалізації синергетично, культурологічно та особистісно орієнтованої парадигм освіти, оновленню змісту навчання, виробничої практики і, як результат, особистісному розвитку і саморозвитку, максимальній ефективності та результативності у професійній діяльності, конкурентоздатності фахівців на ринку праці.

7. Розроблена модель системи формування комунікативної культури (п. 3.3, рис. 3.1 на с. 239) ґрунтується на цінностях соціокультурного розвитку особистості, спроектована з урахуванням аналізу професійно-комунікативної діяльності фахівців сфери обслуговування і прогнозуванні її розвитку відповідно до соціального запиту, складається з цільової, концептуально-стратегічної, організаційно-проектувальної, процесуально-технологічної та контрольної-оцінної підсистем.

Запровадження пропонованої моделі вимагає комплексу психолого-педагогічних умов: від учнів – усвідомленої ціннісної мотивації вчитися; від колективу навчального закладу – створення освітньо-виховного середовища; від викладача – професійних і мовних знань, досконалого мовлення, особистісно орієнтованої на учнів творчої діяльності.

Апробація моделі дозволяє виявити взаємозалежність і взаємозумовленість компонентів комунікативної культури, визначити етапи її формування, забезпечити інтерактивність навчання, ефективний зворотний зв'язок у педагогічній взаємодії, цілісно спрогнозувати результати професійно-комунікативної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування.

8. Методика формування комунікативної культури передбачала «покрокове» набуття учнями експериментальної групи упродовж трьох років професійно значущих комунікативних знань, формування і відпрацювання практичних умінь і навичок, необхідних для здійснення професійно-комунікативної діяльності. Відбувалося це на основі застосування інтерактивних, пізнавальних, тренувальних методів, методів контролю, технологій створення інноваційного освітнього середовища (колективної розумової діяльності, контекстного навчання, інформаційно-комунікаційних, проектного навчання, формування комунікативної культури засобами театральної педагогіки) під час вивчення предметів загальноосвітньої підготовки («Українська мова», «Українська література», «Зарубіжна література», «Іноземна мова», «Художня культура», «Людина і світ»); загальнопрофесійної підготовки («Ділова українська мова», «Основи психології, етики й етикету»); професійно-теоретичної підготовки («Професійна етика і психологія», «Іноземна мова за професійним спрямуванням», «Основи професійної етики та культури спілкування»), предметів за вибором («Основи підприємницького успіху», «Організація обслуговування в барах та ресторанах» – для майстрів ресторанного

обслуговування; «Ділова етика та культура спілкування» – для офіціантів і барменів; «Перукарська справа», «Спеціальне малювання» – для перукарів. Виконання низки завдань, передбачених у процесі опанування спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування», навчально-виробничої та виробничої практики майбутніх фахівців сфери обслуговування дозволило удосконалити набуті комунікативні компетентності учнів.

На кожному етапі аналізувалися зміст і методи та форми навчальної роботи, результати зрізів, робилися висновки і корекції практиковідповідності. Кожний етап забезпечувався навчально-методичним матеріалом, у тому числі і значним авторством дисертантки.

Аналіз результатів педагогічної діагностики на формувальному етапі засвідчив суттєві зміни у сформованості компонентів комунікативної культури в експериментальній групі. Респонденти з креативним рівнем (18,3%) відзначалися поглибленим сприйняттям ціннісних аспектів професійно-комунікативної діяльності, готовністю до самооцінювання, почуттям професійного обов'язку і соціальної відповідальності, високим ступенем позитивної мотивації і досягнення успіху у професійній сфері. Учні володіли глибокими і міцними знаннями, комунікативними й організаторськими вміннями, характеризувалися бажанням самовдосконалюватися, прагненням до співпраці в конкретній комунікативній ситуації, спрямованістю на самореалізацію у процесі виконання соціально-професійних ролей у трудовому колективі, на фасилітацію.

Ступінь обґрунтованості використаних методів

Актуальність проблеми конкретизовано автором у меті, об'єкті, предметі і завданнях дослідження. Аналіз рукопису дисертації засвідчує, що поставлені завдання розв'язано, мету наукового пошуку досягнуто. Зміст дисертації свідчить про глибоке володіння здобувачем проблемами теорії і методології професійної педагогіки.

Достовірність результатів забезпечено опорою на наукову методологію, багаторічне вивчення наукової проблеми, системним використанням комплексу взаємодоповнюваних дослідницьких методів, методів математичної статистики (t-Ст'юдента та r-Пірсона), ґрунтовної джерельної бази, поєднанням якісного та кількісного аналізу одержаних емпіричних даних.

Результати проведеного дослідження упроваджено в навчально-виховний процес ПТНЗ Волинської (довідка № 1/10-24 від 18.05.2015 р.), Львівської (довідка № 7/1-128 від 18.05.2015 р.), Миколаївської (довідка № 189-01 від 29.05.2015 р.), Черкаської (довідка № 125/01 від 16.06.2015 р.) та Чернігівської (довідка № 92 від 21.05.2015 р.) областей, зокрема у процес викладання навчальних дисциплін, індивідуальну і самостійну роботу, виробничу практику майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Нові факти, одержані здобувачем

У дослідженні теоретично розроблено й обґрунтовано систему формування майбутніх комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, що відображає педагогічні цілі, концептуальні засади, завдання, пріоритети, специфіку організації процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців

Обґрунтовано методологічні, теоретичні, психолого-педагогічні основи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування; сутність комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Визначено закономірності та принципи формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Значення отриманих автором результатів дослідження для науки і практики

Дисертаційна робота містить нові наукові положення, що сприяють підвищенню якості професійної підготовки кваліфікованих фахівців сфери обслуговування у контексті входження України до Світової організації торгівлі, посилення вимог до загальної та професійної культури фахівців.

Обґрунтування системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування здійснено з урахуванням теорій соціального, людського, інтелектуального і культурного капіталу, конструктивізму і когнітивізму, неперервної освіти, особистісно орієнтованого, компетентнісного навчання.

Теоретичні положення і висновки дослідження, методика формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, програма спецкурсу «Основи комунікативної культури фахівців сфери обслуговування», посібник для педагогічних працівників ПТНЗ «Методичні засади формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування» можуть бути використані для подальшого удосконалення стандартів вищої професійної (професійно-технічної) освіти, освітньо-професійних програм підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування, організації навчального процесу з нормативних і варіативних професійно орієнтованих дисциплін у закладах професійно-технічної освіти, у післядипломній освіті фахівців сфери обслуговування, у підготовці підручників, посібників, монографій, програм навчальних дисциплін, гурткової роботи, виробничої практики, у розробці навчально-нормативної документації для ПТНЗ.

Повнота викладу результатів в опублікованих працях

Відзначимо рівень оприлюднення результатів дослідження. Основні положення дисертації відображено в у 84 наукових працях, із них 75 – одноосібні. Зокрема, 1 одноосібній монографії і 8 колективних монографіях, 1 одноосібному і 2 посібниках у співавторстві, у 20 статтях у фахових наукових педагогічних виданнях України, 5 – у зарубіжних періодичних виданнях.

Основні положення і результати дослідження оприлюднено на 47

науково-практичних конференціях різного рівня, у тому числі на 22 міжнародних конференціях, які відбулися як в Україні, так і в Польщі (Стальова Воля, Варшава), Великобританії (Лондон), Росії (Москва).

Текст автореферату відповідає змісту і структурі докторської дисертації, дає чітке уявлення про її специфіку та отримані результати наукового пошуку.

Матеріали кандидатської дисертації в тексті докторської дисертації автор не використовувала.

Перспективними напрямками подальших наукових розвідок може бути підготовка педагогів професійного навчання до формування комунікативної культури фахівців різного профілю; порівняльний досвід формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування за кордоном і в Україні.

Зауваження і побажання

Дисертацію як за змістом, так і за способами виконання та текстовими формами можна вважати бездоганною. Є окремі побажання і зауваження.

1. У першому розділі подано генезу професійної підготовки фахівців сфери обслуговування в контексті державної освітньої політики. Характеризуючи систему формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, бажано було чіткіше окреслити пріоритети і тенденції організації та здійснення процесу формування комунікативної культури майбутніх фахівців.

2. Серед ґрунтовно представлених у концепції формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування методологічних підходів доцільно було знайти місце для праксеологічного підходу.

3. Характеристику комунікативної культури фахівців сфери послуг у світлі культурологічного підходу варто було доповнити і коротким психолого-педагогічним аналізом діалогів відповідних кінофільмів і художніх творів про фахівців сфери обслуговування. Такий своєрідний каталог міг знайти місце і в додатку.

4. У професіограмі фахівця сфери обслуговування бажано було чіткіше охарактеризувати національний компонент.

5. Компоненти структури комунікативної культури, аналіз рефлексії, емпатії, умінь «прочитати клієнта», самопрезентації, фасилітації свідчать про ґрунтовне дослідження авторкою такого питання, як фахівець сфери послуг – психолог і педагог. У цьому контексті варто було конкретизувати і специфіку невербальних умінь фахівця сфери обслуговування, навести відповідні зразки і коментарі.

6. Теоретичний огляд і практичну частину дослідження, програму спецкурсу доречно було увиразнити прикладами з реального професійного життя /професійної діяльності фахівців сфери обслуговування.

7. Виконане дослідження значно підвищила б виразніша прогностика на державному, регіональному муніципальному рівнях, окремого навчального закладу.

Висловлені побажання не є принциповими і не впливають на загальний високий рівень докторської дисертації, в якій здійснено комплексне вирішення актуальної наукової проблеми, що полягала в обґрунтуванні теоретичних, методологічних, методичних засад формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ.

ЗАГАЛЬНИЙ ВИСНОВОК

Аналіз дисертації, автореферату, опублікованих наукових праць Руденко Лариси Анатоліївни дає підстави для такого висновку.

Дисертаційна робота **«Теоретичні та методичні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах»** є самостійною, науково вагомою, структурно завершеною. У дослідженні отримано нові науково обґрунтовані теоретичні і практичні результати в галузі теорії і методики професійної освіти, що в сукупності є суттєвими для теорії і практики розвитку професіоналізму фахівців сфери обслуговування.

Докторська дисертація відповідає паспорту спеціальності 13.00.04, профілю спеціалізованої вченої ради Д 05.053.01, вимогам пунктів 13, 14, 15 «Порядку присудження наукових ступенів і присвоєння вченого звання старшого наукового співробітника», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від №567 від 24.07.2013 р. Це дає підстави для присудження Руденко Ларисі Анатоліївни наукового ступеня доктора педагогічних наук зі спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти.

31 березня 2016 року

Офіційний опонент,
доктор педагогічних наук, професор,
завідувач кафедри української мови
Сумського державного
педагогічного університету
імені А.С.Макаренка

Семенов О.М.

