

«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. ректора Пензенского
государственного технологического
университета,
доктор педагогических наук,
профессор 
«6»  2014 г.

ОТЗЫВ

ведущей организации – Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Пензенский государственный технологический университет» о диссертации **Саляевой Елены Юрьевны** «Развитие профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис», представленной на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.08 – теория и методика профессионального образования

Актуальность диссертационного исследования Е.Ю. Саляевой не вызывает сомнения, поскольку в условиях повышения роли конкурентоспособности «человеческого капитала» одним из важнейших качеств человека выступает коммуникативность как характеристика, детерминирующая эффективность любой деятельности. Её развитие особенно своевременно в связи с введением новых ФГОС и разработкой, в этой связи, новых подходов к содержанию и технологиям профессиональной подготовки кадров, способных ориентироваться в рыночной среде и сознательно преобразовывать её, а также в связи с изменением самого обучающегося, его жизненных ритмов и ориентиров в период профессиональной подготовки, выбора последующей траектории профессионального развития и самореализации. Это актуализирует проблему педагогического порядка, для решения которой необходимо понять, при каких условиях и посредством какой технологии будет сформирована профессионально-коммуникативная компетентность, проявление которой позволит выпускнику вуза в будущем повысить качество собственного образования и развить конкурентоспособность.

Соискатель справедливо считает, что в контексте введения новых ФГОС применительно к содержанию образования высшей школы, в современных педагогических исследованиях недостаточно изучен процесс развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров в ходе их профессиональной подготовки по направлению «Сервис». Выводы и результаты исследований не дают достаточной информации в отношении решения данной проблемы на практике. В этой связи разработка её является актуальным направлением как в теоретическом, так и в практическом отношениях. Характеристика педагогической проблемы, выделенной в диссертационном исследовании, и доказательства возможности её решения

образовательными средствами, являются своевременным шагом навстречу педагогической науке и практике.

Рассматриваемая диссертационная работа структурно состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка литературы (140 наименований). Объем диссертации – 161 страница компьютерного текста, содержит 11 рисунков и 7 таблиц.

Во введении обосновывается актуальность темы исследования и степень её разработанности в научной литературе; представлен научный аппарат: объект, предмет, цель, задачи, теоретико-методологические обоснования и методы исследования; сформулированы научная новизна, теоретические и практические результаты исследования, основные положения, выносимые на защиту; раскрыто содержание этапов работы, отражена апробация и внедрение результатов исследования.

В целях изучения степени разработанности проблемы исследования и её современного состояния в первой главе диссертации «Теоретические основы развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» автор осуществляет комплексный анализ научной философской, социологической и психолого-педагогической литературы. В ходе исследования автор убедительно и аргументировано выстроил логическую линию представления исследуемой проблемы от исторического экскурса введения компетентностного подхода в образовательную практику за рубежом и в России к сущности понятия «компетенность», её структуре и далее к профессиональной компетентности, к коммуникативной компетентности и, наконец, к профессионально-коммуникативной компетентности, её компонентам применительно к бакалаврам по направлению подготовки «Сервис». На основе теоретического анализа разноплановой научной литературы автор конкретизировал сущность понятия «профессиональная компетентность» применительно к бакалавру по направлению подготовки «Сервис». В диссертации оно представлено как значимое интегративное личностное образование, представленное совокупностью мотивации и потребности в успешной коммуникации с потребителями услуг; знаний в области сервиса и коммуникаций, умения применять эти знания в сервисной деятельности для удовлетворения потребностей клиентов, создавая при этом обстановку максимального благоприятствования качественного обслуживания потребителей. Соискатель выделил структуру профессионально-коммуникативной компетентности, которую составляют мотивационный, когнитивный, операционально-технологический, личностный и рефлексивный компоненты.

В первом и втором параграфах первой главы диссертационного исследования особо обращает на себя внимание тот факт, что автор не ограничивается констатацией фактов, а высказывает собственное отношение (с.18, с.39), уместно делает выводы и умозаключения по исследуемой проблеме (с.21, с.25, с.28, с.39, с.40), умело использует теоретические

методы исследования: изучения литературы, интерпретации, понимания, анализа и синтеза, обобщения и систематизации.

В качестве инструмента практического решения проблемы исследования в третьем параграфе первой главы соискателем схематично представлена спроектированная модель развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис». В ней традиционные структурные элементы (цель, методологические подходы, структурные компоненты, содержание, формы формирования профессионально-коммуникативной компетентности и результат) рассматриваются в развивающем контексте и в определенной степени задают направление педагогизации всего процесса, позволяющего от теоретического понимания проблемы перейти к практическим действиям и проследить его динамику. Для обеспечения эффективного процесса формирования профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» определены педагогические условия.

Опытно-экспериментальной базой исследования выступили ФГБОУ ВПО «Волжский государственный инженерно-педагогический университет» (в настоящее время ФГБОУ ВПО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина»). Отдельные элементы гипотезы проверялись на базе Института пищевых технологий и дизайна - филиал ГБОУ ВПО «Нижегородский государственный инженерно-экономический институт» и Нижегородского института технологий и управления (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского». Общее количество респондентов, принявших участие в исследовании, составило 300 человек.

Во второй главе диссертации «Экспериментальная проверка по развитию профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»» автором показана проведенная опытно-экспериментальная проверка эффективности разработанной модели и педагогических условий.

Заслуживает внимания первый параграф, в котором подробно, в соответствии с целью и задачами, представлена программа эксперимента, определена база эксперимента, указаны методы и даны характеристики методикам исследования.

Во втором параграфе представлены результаты констатирующего этапа эксперимента. Посредством примененной в ходе исследования системы диагностических методик изучен уровень развития профессионально-коммуникативной компетентности обучающихся по направлению подготовки 100100 «Сервис». Он определен как низкий. Исследование данного этапа эксперимента подтверждается расчетами математической статистики, согласно которой установлены очень высокая достоверность различий полученных результатов и сильные прямые взаимосвязи между

исследуемыми компонентами профессионально-коммуникативной компетентности.

Далее по итогам реализации модели развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров направления подготовки «Сервис» и проверки эффективности условий её реализации на практике осуществлен контрольный срез. Всесторонне проанализированы и систематизированы данные, полученные по итогам контрольного этапа исследования. Результаты показали рост числа студентов со средним уровнем развития профессионально-коммуникативной компетентности и уменьшение количества студентов с низким уровнем. Достоверность полученных результатов подтверждается расчетом по критерию Т-Вилкоксона и статистически достоверна на уровне $p \leq 0,01$, что позволило установить наличие статистически значимого влияния определенных условий на процесс развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров направления подготовки «Сервис». Сопоставлены результаты констатирующего и контрольного экспериментов и сделаны выводы по эффективности и результативности разработанной экспериментальной модели и организационно-педагогических условий развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров направления подготовки «Сервис».

В целом, экспериментальное исследование подтвердило эффективность разработанной диссертантом программы, направленной на процесс формирования профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

В заключении диссертационного исследования обобщены результаты, подведены итоги, позволившие подтвердить правомерность выдвинутой соискателем гипотезы и решение поставленных задач.

Достоверность и надёжность результатов исследования обеспечена теоретической обоснованностью исходных методологических позиций, применением различных методов и методик исследования, соответствующих поставленной цели и задачам; анализом теоретического материала и приемлемой организацией экспериментальной работы с корректным применением математико-статистического аппарата при обработке и анализе эмпирических данных; участием лично автора в управлении процессом развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»; результативностью внедрения основных положений диссертационного исследования в образовательную практику ряда вузов г. Нижнего Новгорода и г. Москвы.

Для проверки гипотезы и решения поставленных задач автором использовался комплекс методов исследования, адекватных цели проводимого исследования и соответствующих этапам работы. На этапе теоретического исследования применялись методы анализа и синтеза, обобщения и систематизации, а также моделирования. Это позволило соискателю выявить уровень разработанности проблемы исследования и определить пути её оптимального решения. На этапе осуществления опытно-

экспериментальной работы применялись такие методы, как опрос, тестирование, метод экспертных оценок, педагогический эксперимент, а также методы статистической обработки полученных экспериментальных данных (интерпретационный метод, метод математической статистики – Т-критерий Вилкоксона, критерий Колмогорова-Смирнова). Данные методы позволили исследователю осуществить оценку хода и результатов исследования.

Обозначим основные позиции исследования Е.Ю. Саляевой, характеризующие его концептуальность, теоретическую и практическую значимость, обоснованность и достоверность полученных результатов.

Научная новизна и значимость полученных автором диссертации результатов для развития педагогической науки состоят в следующем: в соответствии с современными подходами к модернизации высшего профессионального образования определены сущность и содержание профессионально-коммуникативной компетентности как значимого личностного образования бакалавров по направлению подготовки «Сервис», разработаны критерии и показатели уровня её сформированности; разработана авторская учебная программа спецкурса «Коммуникативная компетентность будущего бакалавра», направленная на развитие профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»; определены педагогические условия, обеспечивающие эффективность процесса развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис». Результаты исследования конкретизируют современные представления о сущности понятия «профессионально-коммуникативная компетентность» применительно к бакалавру по направлению подготовки «Сервис».

В диссертации содержатся конкретные рекомендации по использованию результатов, приведенных в диссертации: предложенного инструментария диагностики уровня сформированности профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»; разработанной авторской учебной программы спецкурса «Коммуникативная компетентность будущего бакалавра», состоящей из модулей (модуль «Введение в профессионально-коммуникативную деятельность», модуль «Базовый тренинг профессионально-коммуникативной компетентности», модуль «Слагаемые профессионально-коммуникативной компетентности бакалавра по направлению подготовки «Сервис»»); вариативного использования как программы в целом, так и отдельных её модулей в процессе профессиональной подготовки и в системе повышения квалификации современных специалистов сферы сервиса. В целом, результаты диссертационного исследования имеют социальный эффект, поскольку предлагают варианты совершенствования процесса развития профессионально-коммуникативной компетентности будущих бакалавров по направлению «Сервис».

Автореферат и опубликованные работы отражают основное содержание диссертации.

Подробно остановившись на характеристике и оценке проведенного исследования, в то же время хотелось бы уточнить ряд вопросов:

1. Требует дополнительного комментария вопрос: почему убедительно рассмотренный в первой главе диссертации компетентностный подход, категории и понятия, связанные с ним, на котором казалось бы и будет выстраиваться содержание модели развития профессионально-коммуникативных компетенций бакалавров по направлению «Сервис», так и не нашел должного отражения в ней?

2. Следует уточнить: условия в диссертации автором «определяются и затем в ходе эксперимента проверяются» или «выявляются в ходе эксперимента», поскольку в гипотезе речь идёт о реализации условий, в задачах о выявлении условий, в параграфе 1.3. об определении условий.

3. Необходимо пояснить, почему разработанная авторская программа выступает одновременно и содержанием модели и условием эффективного развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавра по направлению «Сервис».

В качестве замечания считаем целесообразным обратить внимание на два обстоятельства:

1. В содержании диссертационной работы уделено недостаточное внимание теоретическому обоснованию и характеристике модели развития профессионально-коммуникативных компетенций у бакалавров по направлению «Сервис» и условий.

2. Несмотря на представленные описания используемых форм и методов «не хватило» их рассмотрения в совокупности с развитием профессионально-коммуникативных компетенций у бакалавров по направлению «Сервис».

Высказанные замечания не снижают общей положительной оценки диссертационной работы. Исследование является научно-квалификационной работой, в которой содержится решение задачи, направленной на развитие профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис». Диссертация является самостоятельным научным трудом, обладает внутренним единством, содержит научные результаты, что свидетельствует о личном вкладе автора диссертации в педагогическую науку.

Представленное исследование удовлетворяет критериям Положения о присуждении ученых степеней, которым должны отвечать диссертации на соискание ученой степени кандидата наук. Саляева Елена Юрьевна заслуживает присуждения ей искомой ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.08 – теория и методика профессионального образования.

Отзыв ведущей организации на диссертацию подготовлен Сергеевой Светланой Васильевной, доктором педагогических наук, профессором, заведующей кафедрой «Педагогика и психология» ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный технологический университет».

Отзыв обсужден и одобрен на заседании кафедры «Педагогика и психология» ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный технологический университет» протокол № 5 от 29 октября 2014 г.

Заведующая кафедрой
«Педагогика и психология»
ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный
технологический университет»
доктор педагогических наук,
профессор

Сергеева

Светлана Васильевна Сергеева

Данные об организации:

почтовый адрес: 440039, Пенза, проезд Байдукова/ул. Гагарина, 1а/11

телефон: +7 8412 49-54-41

электронная почта: rector@penzgtu.ru

сайт: www.penzgtu.ru

05.11.2014 г.

