

## ОТЗЫВ

официального оппонента доктора педагогических наук, профессора Александровой Натальи Сергеевны на диссертацию Саляевой Елены Юрьевны «Развитие профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»», представленную на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.08 – теория и методика профессионального образования

С введением новых Федеральных государственных образовательных стандартов и переходом российского образования на двухуровневую систему в соответствии с принципами Болонской декларации, базовым специалистом становится бакалавр. Главная характеристика статуса бакалавра в нормативах болонских документов – общее высшее образование. Бакалавр по роду профессиональной деятельности не исполнитель, а фигура достаточно самостоятельная. Он должен уметь решать текущие задачи в изменяющихся условиях, используя достаточно широкий спектр технологических операций. Значит, он должен иметь опыт практической деятельности, участия в осуществлении проектов.

ФГОС ВПО содержит требования к результатам освоения основных образовательных программ бакалавриата в виде нескольких групп компетенций, к числу которых относят общекультурные компетенции и профессиональные компетенции, последние включают в себя общепрофессиональные и профессиональные компетенции в различных областях профессиональной деятельности.

Однако развитию коммуникативной компетенции уделяется недостаточно внимания, исходя из анализа требований, которые предъявляются к результатам подготовки будущих бакалавров. А так как она составляет основную часть готовности будущего бакалавра к профессиональной деятельности, то развитие профессиональной компетенции становится целенаправленным в организации подготовки будущего бакалавра. В этой связи рецензируемая работа Е.Ю. Саляевой, несомненно, является актуальной и практически значимой.

Структура диссертации соответствует требованиям, предъявляемым к научным работам подобного вида. Исследование содержит введение, две главы, заключение и список использованной литературы.

В первой главе диссертации на основании анализа имеющихся исследований в педагогической теории и практике, определяется структура и содержание профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров. При выработке собственного определения ключевого понятия исследования

автор опирается на положения компетентностного подхода, положенного в основу Федерального государственного образовательного стандарта, в соответствии с которым функционируют современные вузы. Отсюда профессионально-коммуникативная компетентность бакалавров по направлению подготовки «Сервис», по мнению автора, представляет собой интегративное профессионально – 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 (с.60).

В рамках осуществляемого автором исследования была разработана модель развития профессиональной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис», которая представляет собой целостную систему и включает целевой, содержательный, процессуальный, технологический и результативный компоненты (с.63).

Научно-теоретический интерес представляют *педагогические условия*, объективно обуславливающие, по мнению автора, эффективность процесса развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»:

- разработка авторской модульной учебной программы спецкурса «Коммуникативная компетентность будущего бакалавра»;
- применение инновационных педагогических технологий в процессе изучения спецкурса;
- разработка технологии оценки уровня сформированности профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис» (с.67).

Таким образом, в первой главе диссертационного исследования автором подробно рассмотрены сущность, структура профессионально-коммуникативной компетентности, представлена модель и педагогические условия развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Особое внимание привлекает вторая глава диссертационного исследования. Здесь автором рассмотрена система диагностических методик, позволяющих выявить уровень развития профессионально-коммуникативной компетентности студентов, обучающихся по направлению подготовки 100100 «Сервис». Реализована модель развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров с использованием

интерактивных форм обучения. Диссертант на хорошем уровне проанализировал полученные экспериментальные данные и сделал адекватные выводы, подтверждающие выдвинутую гипотезу. Важно, что в диссертации использованы методы математической статистики, убедительно подтверждающие достоверность полученных результатов.

На основе ретроспективного анализа научных трудов отечественных и зарубежных ученых, посвященных проблеме диссертации, нормативно-правовых документов, материалов международных, всероссийских и региональных конференций, справочной литературы, автору удалось корректно обозначить концептуальные постулаты, составляющие теоретико-методологический базис исследования.

Анализ диссертационной работы позволяет выделить ряд значимых позитивных сторон осуществленного исследования и его результатов.

1. Выполненное диссертационное исследование, несомненно, обладает *научной новизной*. Она заключается в том, что определены существенные характеристики профессионально-коммуникативной компетентности как значимого профессионально-личностного образования студентов – бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Новизна работы заключается также в разработке модели развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис», представленная целевыми ориентирами, общедидактическими подходами, синтезом компонентных составляющих (мотивационный, когнитивный, операционально-технологический, личностный, рефлексивный), раскрывающих логику исследуемого процесса.

Автором выявлены педагогические условия, способствующие эффективному развитию профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

2. С точки зрения *теоретической* значимости результатов исследования важным следует признать то, что его положения и выводы вносят определенный вклад в теорию и методику профессионального образования: раскрыты сущность и содержание понятия «профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»; определены критерии и показатели уровня ее сформированности; разработана модель и научно обоснованы педагогические условия развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

3. Представленное диссертационное исследование имеет несомненную *практическую* значимость. Она, прежде всего, определяется

возможностью применения модели и педагогических условий развития профессионально-коммуникативной компетентности, критериально-оценочного аппарата определения уровня развития профессионально-коммуникативной компетентности не только в рамках подготовки бакалавров по направлению подготовки «Сервис», но и в целях решения задач профессиональной подготовки выпускников более широкого диапазона направлений бакалавриата. Разработанная автором модульная учебная программа спецкурса «Коммуникативная компетентность будущего бакалавра», может быть использована в образовательном процессе вузов, а также в системе повышения квалификации специалистов сферы сервиса.

4. *Достоверность и обоснованность* полученных результатов исследования обеспечиваются опорой на фундаментальный анализ психолого-педагогических исследований; использованием комплекса эмпирических методов и методик, полностью соответствующих целевым ориентирам проведенного диссертационного исследования; объективностью полученных экспериментальных данных, что подтверждается их анализом в плане количества и качества; участием лично автора в управлении процессом развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис».

Автореферат в полной мере отражает содержание диссертационного исследования. При подготовке работы автором использованы 140 источников. Обращает на себя внимание анализ семнадцати диссертационных исследований по близким проблемам, которые выполнены в последние годы в Москве, Санкт-Петербурге, Красноярске, Костроме, Кемерово, Нижнем Новгороде, Чебоксарах, Омске и других научных школах. Также стоит отметить число публикаций автора по теме исследования (3 статьи, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки РФ, монография, учебное пособие и 3 публикации в других изданиях). Это свидетельствует о серьезности подхода автора к исследуемой проблеме и желании осветить ее глубоко и всесторонне.

При общей положительной оценке проделанной диссертантом работы считаю необходимым уточнить некоторые аспекты исследования:

1. С нашей точки зрения, в описании опытно-экспериментальной работы следовало бы более убедительно показать, как обеспечивалось развитие профессионально-коммуникативной компетентности у бакалавров по направлению подготовки «Сервис» в рамках спецкурса «Коммуникативная компетентность будущего бакалавра».

2. Хотелось бы видеть среди источников, использованных автором, больше работ, выполненных зарубежными учеными.

3. Полностью согласимся с авторским пониманием компонентного состава профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров, которую диссертант понимает как совокупность мотивационного, когнитивного, операционально-технологического, личностного и рефлексивного компонентов. Однако в исследовании на этапе формирующего эксперимента динамика и специфика их развития представлена, наш взгляд, не конкретно.

Выскажем также пожелание: следовало бы включить в Приложения к диссертации модульную программу спецкурса.

Несмотря на указанные аспекты, требующие уточнения, считаем, что цель исследования достигнута, его задачи решены успешно, результаты эксперимента подтверждают выдвинутую гипотезу.

В целом, диссертация Е.Ю. Саляевой содержит совокупность новых результатов и положений, имеет внутреннее единство и свидетельствует о личном вкладе автора в науку. Впервые на общепедагогическом уровне исследован процесс развития профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис», что является существенным вкладом в развитие педагогической науки.

С учетом вышесказанного следует признать, что исследование «Развитие профессионально-коммуникативной компетентности бакалавров по направлению подготовки «Сервис»» отвечает требованиям «Положения о порядке присуждения ученых степеней» ВАК Министерства образования и науки РФ, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а его автор Саляева Елена Юрьевна заслуживает присуждения ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 13.00.08 – теория и методика профессионального образования.

Официальный оппонент:

доктор педагогических наук, профессор, зав. кафедрой педагогики  
НОУ ВПО «Вятский

социально-экономический институт»

610002 г. Киров, ул. Казанская, 91

(8332)67-02-35

[nauka@vsei.ru](mailto:nauka@vsei.ru)

Н.С. Александрова

Подпись Александровой Натальи Сергеевны заверяю  
Проректор по учебной и воспитательной работе,  
кандидат педагогических наук, доцент

Н.В. Булдакова