

## 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, осягнення 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 домінуючий 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 домінуючі 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 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 упроваджено у практику професійної підготовки методичку формування комунікативної культури учнів ПТНЗ; розроблено й упроваджено 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. Герbart, 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 академії, 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, добротністю, 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


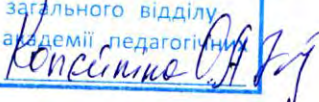
Кабінету Міністрів України від № 567 від 24.07.2013 р. а його автор – Руденко Лариса Анатоліївна – заслуговує на присудження наукового ступеня доктора педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти.

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 

## **ВІДГУК**

**офіційного опонента доктора педагогічних наук, професора**

**Данилюка Сергія Семеновича**

**на дисертацію Руденко Лариси Анатоліївни**

**«Теоретичні та методичні формування комунікативної культури  
майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних  
навчальних закладах»,**

подану до захисту на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук  
за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти

Соціально-економічні умови розвитку, пов'язані із входженням України до європейського співтовариства та Світової організації торгівлі спонукають до змін в усіх сферах суспільного життя, зокрема, в системі освіти, яка слугує засобом вирішення проблем розвитку науки й техніки, культури й національного відродження, підвищення рівня якості життя громадян. У зв'язку з цим перед професійною освітою постає завдання забезпечення усіх галузей господарства конкурентоспроможними кадрами. Зміни суспільних вимог нині стимулюють активне нарощування кількісних та якісних вимірів сфери послуг, діяльність якої має значний вплив на економічне життя та побут суспільства. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває підготовка фахівців сфери обслуговування, які володіють не лише високою кваліфікацією, а й уміють працювати на відповідному професійно-культурному рівні. Розвиток професійної культури в сучасному суспільстві супроводжується підвищенням уваги до комунікативної культури фахівців.

В умовах інформаційної цивілізації комунікативна культура відображає позицію особистості щодо потреб взаємодії з іншими, реалізації творчого потенціалу в здатності підтримувати комунікативну взаємодію тощо. Аналізуючи сутність цього поняття, дисертантка доходить висновку, що комунікативна культура повною мірою включає сутнісні особистісні характеристики (здібності, знання, вміння, навички, ціннісні орієнтації,



установки, особливості характеру) і є необхідною умовою успішної реалізації особистості, в тому числі у професійній сфері. У контексті проблеми дослідження автор розглядає комунікативну культуру фахівців сфери обслуговування як важливу характеристику особистості, що сприяє реалізації її професійної компетентності, та в сучасних ринкових відносинах визначає рівень успішності й ефективності роботи підприємств із надання послуг.

Досліджувана в дисертації Л. А. Руденко проблема формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у процесі їхньої професійної підготовки набула особливої актуальності з огляду на потребу її формування у майбутніх фахівців сфери послуг у ПТНЗ на відповідному рівні, необхідність обґрунтування теоретичних засад цього процесу, вдосконалення методики формування комунікативної культури учнів ПТНЗ і розроблення науково-методичного забезпечення, яке відповідає чинним навчальним програмам, передбачає практичну реалізацію дидактичних принципів, сприяє оптимізації навчання.

Усебічне ґрунтовне вивчення наукової літератури з цієї проблеми дозволило докторантці виявити соціокультурні, педагогічні та інформаційно-технологічні передумови формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування, пов'язані зі зростанням ролі комунікативних процесів у всіх царинах людської життєдіяльності та підвищенням вимог сфери обслуговування до професійної культури фахівців, упровадженням компетентнісно орієнтованих освітніх стандартів, виховними можливостями культурно-освітнього простору та ресурсного потенціалу навчальних закладів системи професійно-технічної освіти; викликані інформатизацією освіти та суспільства, постійним розвитком інформаційно-комунікаційних засобів навчання, комп'ютерно орієнтованих педагогічних технологій, електронних освітніх ресурсів і впровадженням інформаційно-комунікаційних технологій у закладах сфери обслуговування. Здійснений у дисертації ретроспективний аналіз професійної підготовки фахівців сфери обслуговування свідчить, що ця проблема на сьогодні розкрита лише частково і вимагає подальшого дослідження.



Для виховання фахівця сфери обслуговування з належною комунікативною культурою необхідна відповідна підготовка. На думку дисертанта, вона передбачає створення й упровадження системи, яка спиратиметься на функціональні обов'язки і сучасні особливості діяльності у галузі послуг і забезпечить соціально прийнятний рівень міжособистісних стосунків у професійній сфері, засвоєння основних професійних ролей, форм спілкування, необхідних для успішного виконання трудових функцій, формування професійної рефлексії та самосвідомості учнів.

У дисертації достатньо повно розкрито предмет дослідження. Поруч із презентацією авторського доробку для підтвердження розроблених теоретичних положень використано результати експериментального дослідження, яке проводилося на базі ПТНЗ сфери обслуговування Волинської, Львівської, Миколаївської, Черкаської та Чернігівської областей. Географія дослідження доводить об'єктивність теоретичних та експериментальних даних Л. А. Руденко.

Таким чином, є підстави для висновку про те, що тема дисертаційного дослідження актуальна, важлива для теорії і методики професійної освіти, органічно пов'язується з державними документами, які стосуються освітньої галузі, та навчальними програмами закладів професійно-технічної освіти.

Позитивно, що дисертантка ґрунтовно розробила теоретико-методологічні засади дослідження, слушно визначила сутність ключових наукових понять. Дисертація містить уперше обґрунтовані теоретичні аспекти і практичні рекомендації, які впроваджені у практику ПТНЗ, які готують фахівців для сфери послуг, і сприяють підвищенню якості їхньої професійної підготовки. Положення та висновки дисертаційного дослідження конкретизують методику формування комунікативної культури учнів ПТНЗ сфери обслуговування, що становить практичну значущість праці.

Наукова новизна дослідження забезпечується розширенням і доповненням відомих даних, їх уточненням і розвитком, а також поширенням отриманих результатів на нові педагогічні об'єкти. Назва дисертації відповідає суті досліджуваної проблеми. Слід відзначити також логічність, послідовність і чіткість викладу її змісту.



У вступі достатньо повно висвітлено актуальність обраної теми, ґрунтовно визначено категоріально-понятійний апарат, чітко сформульовані об'єкт, предмет, мета, концепція і завдання дослідження. Успішне виконання останніх зумовлено закладеним у гіпотезу підходом до наукового пошуку, продуманою методикою його організації, використанням широкого комплексу методів дослідження. Основні науково-методологічні підходи до досліджуваної проблеми аргументовані, відзначаються цілеспрямованістю і конкретністю дій та є переконливими.

Автор ретельно аналізує поняття комунікативної культури, на основі опрацювання значної кількості наукових джерел розкриває його філософські, культурологічні, лінгвістичні та психолого-педагогічні аспекти. Заслуговує на увагу розділ 2 дисертації, у якому обґрунтована структура комунікативної культури фахівця сфери обслуговування, визначені особистісний і професійний аспекти кожного з компонентів (особистісно-рефлексивного, гносеологічно-когнітивного, операційно-технологічного і професійно-адаптивного). Урахування їх взаємозв'язку дало змогу автору визначити психолого-педагогічні заходи і відповідний інструментарій для формування комунікативної культури учнів ПТНЗ сфери обслуговування.

Завдяки виокремленим компонентам комунікативної культури виявлені критерії (ціннісний, знаннєвий, діяльнісний та адаптивний) та їх показники за кожною із 12 комунікативних компетентностей, а також рівні їх сформованості (недостатній, базовий, функціональний та креативний) та їх змістові характеристики (представлені у Додатку М).

Практично формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ пропонується здійснювати у чотири етапи: усвідомлення, пізнання, актуалізації та адаптації. Для кожного з них визначені конкретна мета, завдання, окреслені шляхи їх вирішення. Варто особливо відзначити авторську методику реалізації цього процесу, орієнтовану на забезпечення учнів професійно значущими комунікативними знаннями, вміннями та навичками, сприяння особистісному розвитку і підвищенню



їхніх можливостей щодо адаптації та самореалізації у професійній діяльності, а також розроблене навчально-методичне забезпечення.

Результати експериментального дослідження дають підстави стверджувати, що ефективність авторської системи спирається на сформульовані відповідно до визначених методологічних підходів специфічні принципи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування (культуровідповідності професійного становлення особистості; гуманізації та гуманітаризації професійно-комунікативної підготовки на аксіологічних засадах; суб'єктності учня у навчально-виробничій і професійній діяльності; саморозвитку особистості в комунікативній діяльності; єдності свідомості та діяльності в комунікативній взаємодії; цілісності комунікативних функцій фахівця); забезпечується застосуванням різноманітних методів (пізнавальних, тренувальних і контролювальних) і сучасних педагогічних технологій (особистісно орієнтованих, інформаційно-комунікаційних, колективної розумової діяльності, контекстного навчання, проектного навчання тощо), які суттєво збагачують процес професійної підготовки.

Автор володіє методами якісного і кількісного аналізу педагогічних процесів, що дозволило зробити науково обґрунтовані висновки, які базуються на результатах дослідження і відбивають його суть.

Аналіз дисертаційного дослідження Л. А. Руденко свідчить про вірогідність отриманих результатів, яка забезпечена добром відповідного комплексу дослідницьких методів, порівнянням теоретичних й експериментальних, коректним кількісним та якісним опрацюванням емпіричних даних.

Серед найбільш суттєвих наукових результатів дослідження, особисто одержаних Л. А. Руденко, слід назвати: концептуальні засади формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах, що є теоретичною основою підвищення ефективності їхньої професійної підготовки; система формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах, що ґрунтується на положеннях культурологічного, аксіологічного, особистісно орієнтованого, синергетичного,



діяльнісного та компетентнісного підходів, враховує структуру комунікативної культури кваліфікованих фахівців сфери послуг, тенденції розвитку сфери обслуговування як важливого сектора економіки країни; модель системи формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, що відображає цільову, концептуально-стратегічну, організаційно-проектувальну, процесуально-технологічну та контрольню-оцінювальну підсистему, а також педагогічні умови формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування, критерії, показники та рівні її сформованості; навчально-методичне забезпечення формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у ПТНЗ, розроблене з урахуванням психолого-педагогічних підходів і концепцій, закономірностей і дидактичних принципів формування комунікативної культури учнів у процесі професійної підготовки; методика формування комунікативної культури, спрямована на забезпечення учнів професійно значущими комунікативними знаннями, вміннями та навичками, сприяння їхньому особистісному розвитку і підвищенню їхніх можливостей щодо адаптації та самореалізації у професійній діяльності.

Про практичну значущість дослідження свідчать опубліковані дисертанткою 84 наукових праці (з них 79 одноосібних), у яких розкриваються основні положення дисертаційного дослідження, зокрема монографія, посібники, навчально-методичні матеріали, статті у вітчизняних фахових та іноземних періодичних виданнях. Результати дослідження апробовані на 47 науково-практичних конференціях різного рівня, використовуються в навчальному процесі ПТНЗ сфери обслуговування. Це підтверджується матеріалами дослідження і документами, поданими в додатках.

Дисертація є корисною для науковців, викладачів, аспірантів, студентів педагогічних навчальних закладів, слухачів закладів післядипломної педагогічної освіти, учителів загальноосвітніх шкіл.

Незважаючи на цілком позитивну оцінку виконаного Л. А. Руденко дисертаційного дослідження, слід висловити деякі побажання й зауваження:



1. Одним із ключових понять, якими оперує автор є «комунікативна культура», що узгоджується з темою дисертації. Водночас у тексті дисертації розглядається поняття «комунікативної компетентності» (с. 150-156), яке є складником комунікативної культури, що також цілком закономірно. Однак, у структурі комунікативної культури фахівця сфери обслуговування (підрозділ 2.1) дисертантка виокремлює чотири компоненти, формування яких передбачає набуття певних комунікативних компетентностей (підрозділи 3.2, 4.1). Термінологію було б доцільно узгодити, розмежувати за значенням уживання.

2. У тексті дисертації та авторефераті не досить чітко зацентровано, під час вивчення яких саме предметів формується інформаційно-технологічна компетентність комунікативної культури фахівців сфери обслуговування. Матеріали щодо інформатизації їхньої професійно-комунікативної діяльності представлені в додатках. Вважаємо, що їх варто було розглянути та прокоментувати в четвертому розділі дисертації,

3. На нашу думку, автор недостатньо уваги приділила аналізу професійної підготовки фахівців сфери обслуговування за кордоном (підрозд.1.1). Роботу збагатили б узагальнення та висновки про те, як використати сучасний зарубіжний досвід у системі професійної освіти України.

4. У п'ятому розділі, де висвітлено хід і результати експериментального дослідження, достатньо повно викладені його проміжні та кінцеві результати, проте практичної цінності дослідженню надали спостереження дисертантки про позитивні моменти та можливі труднощі та недоліки в безпосередній реалізації запропонованих інновацій у навчальному процесі ПТНЗ сфери обслуговування.

5. Вважаємо, що з міркувань запобігання перевантаженню теоретичного матеріалу таблиці 3.1, 3.3, 4.3, 4.5, в яких подано інтерпретація педагогічних понять різними авторами, доцільно перенести в додатки.

Вказані зауваження не впливають на загальну високу оцінку дисертаційного дослідження Л. А. Руденко. Воно є закінченим і самостійним, має актуальну тему, наукову новизну, теоретичну і практичну значущість, а



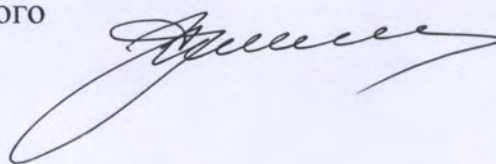
також є вагомим внеском у педагогіку професійної освіти, поставлені завдання дослідження виконано у повному обсязі. Наукові розробки, навчально-методичні матеріали впроваджено у низці ПТНЗ України.

Автореферат і наукові публікації повністю відображають основний зміст дисертації «Теоретичні та методичні формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах», що відповідає спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти та вимогам до дисертаційних 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 її автор – Руденко Лариса Анатоліївна – заслуговує присудження наукового ступеня доктора педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти.

Офіційний опонент

доктор педагогічних наук, професор,  
завідувач кафедри педагогіки  
вищої школи і освітнього менеджменту  
Черкаського національного університету  
імені Богдана Хмельницького

С. С. Данилюк



Підпис професора Данилюка С. С. засвідчую

Проректор з наукової, інноваційної  
та міжнародної діяльності, професор



С. В. Корновенко

**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, жести, 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 запропонованої 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 g-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.

