

ВІДГУК

офіційного опонента – доктора педагогічних наук, доцента
Пазюри Наталії Валентинівні на дисертацію
Бородієнко Олександри Володимирівни
**«Система розвитку професійної компетентності керівників структурних
підрозділів підприємств сфери зв'язку»,**
що подана на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук із
спеціальності
13.00.04 – теорія і методика професійної освіти
01 «Освіта / Педагогіка»

Актуальність дисертаційного дослідження та зв'язок із планами відповідних галузей науки. На початку XXI століття в умовах глобалізаційних процесів, стрімкого науково-технічного прогресу перед підприємствами постає завдання створення моделей безперервного навчання своїх працівників. Необхідність його виконання зумовлюється такими чинниками, як: ескалація конкуренції на внутрішньому та зовнішньому ринках збуту; невідповідність рівня готовності випускників навчальних закладів до професійної діяльності, а іноді рівня кваліфікації працівників вимогам ринкової економіки; недостатня готовність працівників до опанування сучасних інформаційних та виробничих технологій, заснованих на знаннях. Така недосконалість професійної підготовки фахівців, невідповідність напрямів професійної підготовки і її якості потребам ринкової економіки негативно позначається на інтеграції України до світового простору, гальмує мобільність виробничого персоналу та входження українських виробників на світові ринку збуту.

Для успішної економічної діяльності компанії змушені опанувати нові методи організації праці, а їх керівники повинні набувати нові знання та навички на постійній основі. Тому, професійна підготовка керівного складу підприємства та його систематичне підвищення кваліфікації є необхідним фундаментом для сталого розвитку організації, запорукою її конкурентоздатності на ринку збуту, ефективним інструментом досягнення стратегічних цілей.

Отже, звернення О.В. Бородієнко до питання розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку є виправданим та обґрунтованим.

Доцільно відзначити, що тема дисертаційного дослідження затверджена радою Інституту професійно-технічної освіти НАПН України (протокол №10 від 24 листопада 2014 р.) й узгоджена в бюро Міжвідомчої ради з координації наукових досліджень із педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол №9 від 23 грудня 2014 р.).

Ступінь обґрунтованості наукових положень, висновків і рекомендацій. Основною метою дослідження дисертантка обрала наукове обґрунтування теоретичних і методичних основ та експериментальній перевірці результативності педагогічної системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку для підвищення ефективності їхньої професійної діяльності. О.В. Бородієнко у своїй роботі вибудовує науковий пошук таким чином, щоб охопити увагою важливі складові

досліджуваного явища. Вихідні положення (завдання, об'єкт, предмет, концепція, методологічні й теоретичні основи дослідження, наукова новизна, практичне значення одержаних результатів) визначено відповідно до мети дисертаційної роботи, і є достатньо виваженими, взаємопов'язаними, логічними й цілком обґрунтованими. Стратегію і тактику наукового дослідження обґрунтовано у концепції дослідження. Вона охоплює методологічний, теоретичний, методичний та практичний концепти. Науковий пошук здійснювався на основі системного, компетентнісного, аксіологічного, суб'єктно-діяльнісного, праксеологічного, андрагогічного, контекстного підходів. У процесі розв'язання поставлених завдань було використано комплекс оптимальних методів науково-педагогічного пізнання (теоретичні, емпіричні, математичні та статистичні), що взаємно доповнюють один одного. Заслугує на особливу увагу експериментальна база дослідження, яка охоплює підприємства України відповідної галузі й достатню кількість респондентів.

Найбільш суттєвими результатами дисертації є обґрунтування концепції розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку, в основу якої покладено концептуальні положення про інтегрований характер їхньої професійної діяльності; розроблення педагогічної системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів із продажу послуг та обслуговування споживачів підприємств сфери зв'язку на засадах системного, компетентнісного, діяльнісного, праксеологічного, аксіологічного, суб'єктного та андрагогічного підходів; обґрунтування педагогічних умов розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку, що забезпечують позитивну динаміку розвиненості інтелектуально-когнітивного, операційно-діяльнісного, ціннісно-мотиваційного та суб'єктного компонентів професійної компетентності; проектування моделі розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку, яка реалізується на рівні підприємства та індивідуальному рівні керівників й уможливорює безперервний професійний розвиток їхньої професійної компетентності та застосування набутих знань і вмінь у професійній діяльності; удосконалення змісту, технології розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку, діагностичного інструментарію оцінювання рівнів розвиненості компонентів професійної компетентності згаданих працівників; уточнення сутнісних ознак поняттєво-категоріального апарату дослідження.

Практичне значення отриманих результатів дослідження полягає в розробленні та впровадженні в практику діяльності навчальних центрів підприємств сфери зв'язку комплексу навчально-методичного забезпечення (дистанційні курси: «Якісне обслуговування як конкурентна перевага. Побудова ефективних відносин зі споживачами», «Сучасні інструменти управління діяльністю структурного підрозділу», «Підготовка тренерів. Базовий рівень»; навчальні плани і програми тренінгів: «Стандарти обслуговування», «Модуль 1. Навички проведення бізнестренінгу», «Модуль 2. Вдосконалення умінь у проведенні бізнес-тренінгу», «Модуль 3. Проведення бізнес-тренінгу. Поглиблений рівень», «Інструменти ефективного управління та

мотивації персоналу з продажу»; сценаріїв проведення тренінгів «Стандарти обслуговування», «Модуль 1. Навички проведення бізнес-тренінгу», «Модуль 2. Вдосконалення умінь у проведенні бізнес-тренінгу», «Модуль 3. Проведення бізнес-тренінгу. Поглиблений рівень», «Інструменти ефективного управління та мотивації персоналу з продажу»; методичні рекомендації щодо розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку).

Прогностичний потенціал проведеного дослідження зумовлений обґрунтуванням перспектив розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку на загальнодержавному, галузевому, корпоративному рівнях та можливістю здійснення на його основі подальших наукових розвідок щодо корпоративного навчання та розвитку персоналу в контексті глобалізаційних та інтеграційних процесів, що відбуваються у світі.

Позитивної оцінки заслуговують об'ємні додатки, що видані окремим томом, які унаочнюють етапи, діагностичний інструментарій та результати проведеної експериментальної та навчально-методичної роботи.

Оцінка змісту дисертації, її завершеність у цілому. Дисертаційне дослідження О.В.Бородієнко відрізняється цілісністю і логічністю викладеного матеріалу. Науковий пошук здобувачки розгортається у відповідності до сформульованого наукового апарату дослідження, його мети й поставлених завдань. Матеріали дисертаційного дослідження адекватно структуруються в основному змісті роботи, що складається зі вступу, п'яти розділів і додатків (окремий том).

Зважаючи на логіку дослідження О.В. Бородієнко, заявлену в дисертації наукову новизну і практичне значення отриманих результатів, можна виокремити основні інноваційні авторські ідеї або концепти роботи: 1) визначення підходів до розуміння поняттєво-категоріального апарату пропонованого дослідження шляхом проведеного аналізу філософської, психолого-педагогічної та науково-методичної літератури; 2) розгляд методологічних, теоретичних засад і обґрунтування авторської концепції розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку; 3) розробка дієвої педагогічної системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування споживачів підприємств сфери зв'язку; 4) експериментальна апробація ефективності системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування споживачів підприємств сфери зв'язку.

Кожен із концептів несе в собі певну наукову новизну, що надає роботі наукової значущості та прикладної завершеності.

У межах *першого концепту* здобувачем узагальнено чинні підходи до трактування базових понять дослідження (професійний розвиток, безперервний професійний розвиток, внутрішньофірмове навчання, професійний розвиток керівників, компетентність, професійна компетентність), запропоновано авторське тлумачення поняття «професійна компетентність керівників структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування споживачів

підприємств сфери зв'язку». Дослідницею висвітлено компонентну структуру професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку: ціннісно-мотиваційний, інтелектуально-когнітивний, операційно-діяльнісний, суб'єктний. Авторкою ґрунтовно проаналізований стан розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів в практиці освітньої діяльності українських підприємств. О.В.Бородієнко констатує, що політика у сфері управління розвитком професійної компетентності персоналу підприємств сфери зв'язку спрямована на виконання працівниками функціональних обов'язків; наголошує на наздоганяючому, а не випереджальному характері навчання. Окрім того, у роботі зазначено, що у навчальному процесі поширені традиційні форми навчання (впровадження новітніх форм має епізодичний характер), відсутній системний педагогічний вплив на керівників з метою розвитку їхньої професійної компетентності, що негативно позначається на впровадженні результатів навчання у професійну діяльність.

Здобувачем стверджується, що зарубіжна практика розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку має достатньо конструктивних ідей, вартих впровадження у вітчизняну систему внутрішньофірмової підготовки персоналу підприємств.

У межах *другого* концепту автором розкрито загальну методіку дослідження, обґрунтовано підходи методологічної основи дослідження, з'ясовано чинники розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку, представлено авторську концепцію розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників.

Дисертантка у п. 2.2 обґрунтовує розвиток професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку з позицій системного, діяльнісного, праксеологічного, аксіологічного, суб'єктного, андрагогічного, компетентнісного, контекстного підходів. На макро- (зовнішнє середовище), мезо- (рівень підприємства) та мікро (індивідуальний) рівнях виокремлено сучасні чинники розвитку професійної компетентності керівників в умовах внутрішньофірмового навчання, що інтенсифікують процес здобуття знань, сприяють підвищенню мотивації до навчання і саморозвитку, забезпечують високі досягнення в розвитку ключових компонентів професійної компетентності. Цілком закономірним є виокремлення психолого-педагогічної складової означених чинників.

Принципи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів диференційовані на загальні й специфічні (п. 3.1). Особливої уваги заслуговують запропоновані педагогічні умови (підвищення рівня мотивації керівників до безперервного розвитку їхньої професійної компетентності; оновлення змісту розвитку професійної компетентності на основі обґрунтованої моделі компетенцій; використання технологій змішаного навчання, коучингових технологій та технологій моделювання діяльності в процесі розвитку професійної компетентності керівників; здійснення посттренінгового супроводу), реалізація яких сприяла досягненню прогнозованого результату. У

відповідності до вихідної концептуальної ідеї у дисертаційній роботі цілком логічно обґрунтовані її основні положення.

Презентована у пп. 3.3 автором концептуальна модель розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку базується на виокремлених методологічних підходах до проектування педагогічних процесів і є втіленням розробленої концепції. Вона включає в себе концептуальний, змістовий, організаційно-технологічний, контрольний-оцінний структурні компоненти, які в дослідженні належним чином обґрунтовані.

Третій концепт віддзеркалює запропоновану авторську педагогічну систему розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування споживачів підприємств сфери зв'язку, розкриває її структуру й дидактичне забезпечення. Вона характеризується цілеспрямованістю, адаптивністю, оптимальністю, поліфункціональністю, наявністю компонентів та зв'язків між ними, цілісністю. Запропонована у четвертому параграфі педагогічна система включає цілі, зміст, технології, форми і методи розвитку професійної компетентності керівників, методику підготовки керівників до навчання персоналу підпорядкованого структурного підрозділу. Визначено властивості педагогічної системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів із продажу послуг та обслуговування споживачів підприємств сфери зв'язку, якими є: цілеспрямованість, адаптивність, оптимальність, поліфункціональність, наявність компонентів і зв'язків між ними, цілісність, наявність системоутворювальних зв'язків, наявність взаємозв'язків з іншими системами.

Здобувачка аргументовано доводить, що удосконалення змісту професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку доцільно здійснювати на основі аналізу функціональних елементів професійної діяльності (технологічний, комунікативний, андрагогічний, психологічний), принципів контекстності, інноваційності, адаптивності та з урахуванням компонентної структури професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку. Використання комплексу навчально-методичного забезпечення уможливорює цілісність та системність розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників. Авторкою цілком закономірно стверджується, що розвиток професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку спонукає до використання певних методів, форм та засобів навчання, до інтегрування в основні курси особливих завдань, кейсів вправ, які сприяють розвитку професійно важливих якостей керівників структурних підрозділів, необхідних для виконання функціональних обов'язків. Серед численних методів, що були проаналізовані, з урахуванням принципів оптимальності, контактності, суб'єктності було обґрунтовано використання наочних, практичних, словесних методів (с. 293) та виокремлено основні форми розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів (дистанційне навчання, тренінг, посттренінговий супровід) за принципами оптимальності, інтегрованості, поліфункціональності (с. 301). Надзвичайно цікавим виявився досвід використання педагогічних технологій: коучингових,

змішаного навчання, інтерактивних технологій дистанційного навчання, інноваційних тренінгових технологій (пп. 4.5), які дають можливість розвинути специфічні компоненти професійної компетентності керівників структурних підрозділів, гарантують упровадження набутих знань і умінь у професійний контекст, мультиплікацію знань в ієрархічній структурі підприємства. Заслуговує на високу оцінку розроблена з метою підготовки керівників структурних підрозділів до навчання персоналу підпорядкованого структурного підрозділу методика розвитку андрагогічної компетентності, спрямовану на мультиплікацію знань всередині підприємства, оперативного навчання великої кількості персоналу з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів, мотивацію працівників, забезпечення постійного моніторингу діяльності та оперативних корекційних дій з боку керівників структурних підрозділів (пп. 4.7).

У межах *четвертого* концепту здійснене констатувальне діагностування рівнів розвиненості професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг зв'язку та обслуговування споживачів; апробовані складові авторської концепції та педагогічну систему розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників; здійснено повторне діагностування рівнів розвиненості професійної компетентності; перевірено основну та часткову гіпотези дослідження; здійснено прогностичне обґрунтування перспектив розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку. Олександра Володимирівна обґрунтовує добір методів дослідно-експериментальної роботи (теоретичного аналізу, методи експертного оцінювання, спостереження, опитування, методи статистичної обробки результатів експерименту). Авторка робить висновок про те, що підвищення результативності розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів обумовлено застосуванням заходів із посттренінгового супроводження слухачів після закінчення навчання. Експериментальна перевірка результативності розвитку окремих компонентів професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку (інтелектуально-когнітивного, операційно-діяльнісного, ціннісно-мотиваційного, суб'єктного) дає підстави стверджувати авторці про суттєві зміни в рівнях успішності як результат педагогічного впливу за запропонованою методикою. Отже, результативність упровадження розробленої методики навчання доведено шляхом позитивної динаміки рівнів успішності. Тривалий період дослідження, різноманітний комплекс використаних методів, дозволили здобувачу отримати цілком прогнозовані результати й провести їх кількісний і якісний аналіз. Надійність результатів експериментального дослідження підтверджують відповідні довідки. Проведена експертиза виконаних завдань переконливо доводить, що автору вдалося всебічно розглянути теоретичні й методичні засади означеної проблеми. Результати проведеного дослідження дали змогу О.В. Бородієнко прогностично обґрунтувати перспективи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку на загальнодержавному, галузевому та корпоративному рівнях.

Висновки є обґрунтованими. Виклад матеріалу в пропонованій роботі послідовний, виявляє науковий характер, має прикладне значення. Дослідження О.В.Бородієнко засвідчує її високий науковий світогляд, володіння методами системного аналізу, обізнаність із літературними джерелами у зазначеній сфері. Зміст автореферату О.В.Бородієнко ідентичний до тексту дисертації, а наукові положення, висновки, рекомендації, що наведені в авторефераті, належним чином розкриті й обґрунтовані в рукописі дисертації. Отже, можна з впевненістю стверджувати про наукову зрілість здобувача, уміння досліджувати ним системні питання педагогіки, аналізувати й узагальнювати накопичений матеріал, здійснювати самостійні висновки.

Дискусійні положення та зауваження до змісту дисертації.

1. Попри належний науковий рівень дисертації, обґрунтованість та оптимальність методології дослідження, на жаль, поза увагою О.В. Бородієнко залишились дослідження з педагогіки праці відомих польських вчених: Зігмунда Вятровського, Тадеуша Новацького, Стефана Квятковського.

2. На нашу думку, ширшої інтерпретації та аргументації потребують теоретичні засади проблеми дослідження. Зокрема аналізуючи економічні, педагогічні та психологічні теорії і концепції, доцільно було б звернути увагу на теорію кар'єри Анни Рой, яка надає більш глибокого розуміння соціальних, індивідуальних, психологічних аспектів професійного розвитку особистості.

3. Обґрунтовуючи методологію дослідження, автору, на наш погляд, варто було звернутися до культурологічного підходу, оскільки особливості внутрішньофірмової підготовки персоналу неможливо розглядати не приділив належної уваги поняттю корпоративної культури, яка суттєво впливає на ефективність розвитку виробничого персоналу та його професійне зростання.

4. Позитивно оцінюючи дослідження зарубіжної практики розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку та здійснене порівняння із українськими реаліями (підрозділ 1.4) доцільно було б більш конкретно пояснити, які саме ідеї зарубіжного досвіду використано у процесі виконання поставлених завдань.

5. В тексті зустрічається неактуальний термін ВНЗ (вищі навчальні заклади) (стр. 307, 325), який був замінений на ЗВО (заклади вищої освіти) постановою Кабінету Міністрів у квітні 2018 року відповідно до закону «Про освіту».

6. Цілком слушним є окреслені автором у п.п. 5.3 прогностичне обґрунтування перспектив розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку. У цьому контексті, вважаємо за доцільне запропонувати О.В.Бородієнко підготувати проект концепції внутрішньофірмової підготовки персоналу для її реалізації на підприємствах України.

Водночас, вказані побажання мають рекомендаційний характер, і не знижують високої оцінки дослідження Олександри Володимирівни Бородієнко.

Висновок. На основі аналізу дисертації, відзначаємо високий рівень актуальності здійсненого дослідження, обґрунтованості наукових положень, висновків і рекомендацій, достовірність і новизну, впроваджених в освітню

практику підприємств та робимо висновок, що дослідження Олександри Володимирівни Бородієнко «Система розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку» є самостійною науковою роботою, яка за своїм змістом, новизною і практичним значенням отриманих результатів відповідає вимогам пп. 9, 11, 12, 13, 14, «Порядку присудження наукових ступенів і присвоєння вченого звання старшого наукового співробітника», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27.07.2013 №567 (зі змінами, внесеними згідно з постановами КМУ за № 656 від 19.08.2015 р. та за №1159 від 13.12.2015 р.), а її авторка – Олександра Володимирівна Бородієнко заслуговує на присудження наукового ступеня доктора педагогічних наук зі спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти (01 Освіта / Педагогіка).

Офіційний опонент:

доктор педагогічних наук, доцент,
завідувач кафедри авіаційної англійської мови
Національного авіаційного університету

Н.В.Пазюра



Пазюра Н.В.
з а с в і д ч у ю
Вчений секретар
Національного авіаційного університету
Пазюра Н.В.