

## **ВІДГУК**

**офіційного опонента, доктора педагогічних наук, професора**

**Нагасва Віктора Михайловича на дисертацію**

**Бородієнко Олександри Володимирівни «Система розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку», подану на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти**

### **1. Актуальність теми дисертаційного дослідження**

Сфера зв'язку сьогодні є однією з найінноваційніших та найдинамічніших галузей, яка міцно увійшла у суспільний освітньо-інформаційний простір і вимагає адекватного забезпечення кваліфікованими кадрами на управлінському рівні. Суттєвим аспектом цієї проблеми є не лише формування, а й розвиток професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку (КСППСЗ) як об'єктивна передумова ефективної клієнтоорієнтованої професійної діяльності. Однак, наявний рівень підготовленості КСППСЗ в Україні поки що не відповідає зростаючим потребам до їх професійної компетентності. Доказом цього є визначені автором суперечності, які доводять невідповідність традиційних дидактичних методів, форм та засобів сучасним вимогам професійної підготовки таких фахівців. Це негативно позначається на їхній спроможності виконувати професійні функції, пов'язані з продажем послуг зв'язку, обслуговуванням споживачів, ефективним управлінням структурними підрозділами.

За цих умов педагогічна система закладів вищої освіти та навчальних центрів підприємств сфери зв'язку має адекватно реагувати на соціальне замовлення, сприяти впровадженню такої науково обґрунтованої системи, яка б забезпечувала безперервний процес розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку для підвищення ефективності їхньої професійної діяльності.

Дана дисертаційна робота виконана автором як відповідь на цей суспільний запит відповідно до тематичного плану наукових досліджень Інституту професійно-технічної освіти НАПН України у межах комплексної наукової тематики науково-дослідної роботи лабораторії професійного навчання на виробництві: «Особливості професійного навчання робітників в

умовах високотехнологічного виробництва» (РК № 0113U000160) та лабораторії технологій професійного навчання: «Вдосконалення особистісно-розвивальних педагогічних технологій у професійно-технічній освіті» (РК № 0113U003045).

Проведений дисертанткою всебічний аналіз наукової літератури та традиційних дидактичних систем професійної підготовки та розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку дозволив виявити низку суперечностей, що обумовили проблему дослідження, а в єдності – актуальність обраної теми.

## **2. Ступінь обґрунтованості наукових положень, висновків і рекомендацій, сформульованих в дисертаційній роботі**

Для обґрунтованого визначення проблеми дослідження автором проведено ретельний аналіз сучасного стану системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку, який дозволив зробити висновок про те, що чинні дидактичні підходи не в повній мірі задовольняють вимогам професійної підготовки фахівців, насамперед через низький рівень розробленості теоретико-методологічних та методичних основ навчального процесу.

Не викликає заперечень визначений автором апарат дослідження: об'єкт, предмет і мета знайшли своє відображення в сформульованих автором завданнях дослідження.

На підґрунті з'ясованих теоретичних засад проблеми дослідження, дисертанткою сформульовано провідну ідею, яка ґрунтується на необхідності розробки такої педагогічної системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку, яка б моделювала реальні умови виробничої діяльності КСППСЗ і забезпечувала безперервний процес розвитку професійної компетентності, що є необхідною передумовою їх успішної професійної діяльності.

В основу реалізації провідної ідеї та розв'язання завдань дослідження покладено розроблену автором концепцію дослідження на методологічному, теоретичному, методичному та практичному рівнях. Провідна ідея та концепція дисертаційного дослідження обґрунтовуються загальною та частковими гіпотезами. При цьому, Олександра Володимирівна справедливо вважає, що

розвиток професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування споживачів підприємств сфери зв'язку буде результативним, якщо на основі наукового обґрунтування теоретичних і методичних основ розробити та впровадити відповідну педагогічну систему.

Проведений аналіз джерельної бази та семантичного аналізу допоміг О. В. Бородієнко визначити і уточнити термінологічний апарат дослідження, з'ясувати сутність та багатовимірність досліджуваного феномену «професійна компетентність керівників структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування споживачів підприємств сфери зв'язку».

На підставі вивчення змісту професійної діяльності менеджерів сфери зв'язку в умовах як вітчизняного, так і закордонного досвіду автором визначено структуру професійної компетентності КСППСЗ, яка представлена ціннісно-мотиваційним, інтелектуально-когнітивним, операційно-діяльнісним та суб'єктним компонентами. Методом попарних порівнянь визначено вагові коефіцієнти значущості компонентів професійної компетентності КСППСЗ.

Слушним є висновок Олександри Володимирівни про змістову основу розвитку професійної компетентності КСППСЗ, а саме: формування мотиваційно-цільової орієнтації систем розвитку професійної компетентності досліджуваної категорії керівників, розвиток інноваційного мислення, створення середовища розвивальної взаємодії, культивування цінностей клієнтоорієнтованості персоналу, розвитку андрагогічної компетентності тощо.

З огляду на проведений аналіз тенденцій розвитку освітніх новацій, у роботі обґрунтовано авторську концепцію розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку як систему теоретико-методологічних і методико-технологічних ідей, спрямованих на забезпечення результативності такого розвитку.

Реалізація концепції за висновком автора має враховувати як загальнопедагогічні, так і специфічні принципи розвитку професійної компетентності КСППСЗ (мультиплікації досвіду, саморозвитку, поліфункціональності, безперервності та ін.), які сформовані Олександрою Володимирівною на основі аналізу та пізнання відповідних педагогічних закономірностей.

Ґрунтуючись на розроблених концептуальних положеннях щодо сутності та структури розвитку професійної компетентності КСППСЗ, ідеях системного,

діяльнісного, праксеологічного, аксіологічного, суб'єктного, андрагогічного, компетентнісного та інших підходів, автором визначено систему педагогічних умов розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку: 1) підвищення рівня мотивації керівників до безперервного розвитку їхньої професійної компетентності; 2) оновлення змісту розвитку професійної компетентності на основі обґрунтованої моделі компетенцій, що охоплює ціннісно-мотиваційний, інтелектуально-когнітивний, операційно-діяльнісний та суб'єктний компоненти; 3) використання технологій змішаного навчання, коучингових технологій та технологій моделювання діяльності в процесі розвитку професійної компетентності керівників; 4) здійснення посттренінгового супроводу. Обґрунтування педагогічних умов здійснювалося на основі використання методів експертного оцінювання.

Аспектний аналіз дослідження з використанням методів моделювання дозволив автору теоретично обґрунтувати і розробити модель розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку, що включає відповідні етапи (створення моделі компетенцій, проектування, безпосередньої реалізації педагогічного впливу, оцінювання результативності й мультиплікації) як на рівні підприємства, так і на особистісному (індивідуальному) рівні. На основі даної моделі автором обґрунтовано критерії, що визначають рівні розвиненості професійної компетентності КСППСЗ (ціннісно-мотиваційний, інтелектуально-когнітивний, операційно-діяльнісний, суб'єктний) та визначено засоби їх діагностування.

На підставі аналізу сучасних освітніх парадигм та теоретико-методологічних підходів, автором розроблено педагогічну систему розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування споживачів підприємств сфери зв'язку, визначено її властивості, сформовано взаємопов'язані структурні (концептуальний, змістовий, організаційно-технологічний, контрольний-оцінний) та функціональні (гностичний, проєктувальний, конструктивний, комунікативний, прогностичний, організаторський, діагностувальний) компоненти. Дана модель доведена автором до визначення відповідних цілей, змісту, методів, форм, засобів та педагогічних технологій розвитку професійної

компетентності (коучингових, змішаного навчання, інтерактивних технологій дистанційного навчання, інноваційних тренінгових технологій).

Дуже ґрунтовною як за змістом, так і за обсягом є експериментальна частина дослідження, яка досконало проведена автором на основі аналітико-пошукового, формувального та узагальнювального етапів педагогічного експерименту з використанням системи методів (теоретичного аналізу й синтезу наукових джерел, спостереження, опитування, анкетування, тестування, експертної оцінки, кластерного аналізу, моделювання, статистико-математичної обробки даних та ін.). Методика наукового пошуку визначалася специфікою, завданнями та логікою дослідження, а також загальними вимогами щодо якості проведення науково-педагогічних досліджень.

У ході узагальнювального етапу педагогічного експерименту автором здійснено експериментальну перевірку результативності педагогічної системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування споживачів підприємств сфери зв'язку. Як свідчать отримані дані, експериментально доведено її високу результативність. Насамперед, позитивну динаміку в рівнях розвиненості компонентів професійної компетентності КСППСЗ експериментальних груп зафіксовано за всіма критеріями, що підтверджує наукову гіпотезу автора. Достовірність одержаних автором результатів та статистична обробка даних перевірялася за допомогою критерія згоди  $\chi^2$  Пірсона.

З метою впровадження запропонованих у дисертації педагогічних новацій, автором розроблено та реалізовано комплекс навчально-методичного забезпечення розвитку професійної компетентності КСППСЗ (навчально-методичні програми, навчальні плани, сценарії тренінгів, опис вправ, перелік завдань для проведення посттренінгового супроводу та ін.), підготовлено відповідні методичні рекомендації.

Отримані позитивні результати дослідження дали змогу автору обґрунтувати перспективи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку на загальнодержавному, галузевому та корпоративному рівнях.

Загальні висновки в дисертації О. В. Бородієнко сформульовано чітко і переконливо. Зазначені вище положення зумовлюють достатній рівень обґрунтованості одержаних дисертантом наукових результатів.

### **3. Наукова новизна і достовірність наукових положень дисертаційного дослідження**

Дисертантом одержано такі наукові результати:

– теоретично обґрунтовано та розроблено авторську концепцію розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку (засновану на положенні про інтегрований характер професійної діяльності фахівців; поєднанні методологічних підходів і принципів розвитку професійної компетентності; науково-обґрунтованому визначенні змісту, педагогічних технологій, дидактичних методів, форм та засобів);

– обґрунтовано та розроблено педагогічну систему розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів із продажу послуг та обслуговування споживачів підприємств сфери зв'язку (з визначенням цілей, змісту, технологій, методів, форм та засобів);

– обґрунтовано педагогічні умови розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку (підвищення рівня мотивації до безперервного розвитку їхньої професійної компетентності; оновлення змісту розвитку професійної компетентності на основі моделі компетенцій; використання комплексу педагогічних технологій; здійснення посттренінгового супроводу учасників);

– спроектовано модель розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку, яка реалізується на рівні підприємства (етапи: цілепокладання, створення моделі компетенцій, проектування системи розвитку професійної компетентності керівників, забезпечення педагогічного впливу, оцінювання результативності та мультиплікацію);

– удосконалено зміст розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку (структурування змісту на основі використання моделі компетенцій; врахування поточних та перспективних потреб підприємства; забезпечення наступності змісту в процесі змішаного навчання; відображення у змісті актуального професійного

контексту діяльності КСППСЗ; забезпечення поетапного набуття знань, вмінь та навичок; врахування особистісних якостей спроможності до самостійної організації роботи);

– удосконалено технології розвитку професійної компетентності КСППСЗ (коучингові, технології змішаного навчання, інтерактивні технології дистанційного навчання, тренінгові технології) на основі алгоритмізації педагогічних процесів з набуття нових знань, навичок та професійного досвіду;

– удосконалено діагностичний інструментарій оцінювання рівнів розвиненості компонентів професійної компетентності КСППСЗ (ціннісно-мотиваційний, інтелектуально-когнітивний, операційно-діяльнісний, суб'єктний критерії);

- набув подальшого розвитку зміст поняття «професійна компетентність керівників структурних підрозділів з продажу послуг та обслуговування споживачів підприємств сфери зв'язку» на основі врахування особливостей їх професійної діяльності та виокремлення специфічних сутнісних ознак цієї категорії.

Відмінними ознаками, що свідчать про наукову новизну розроблених автором теоретико-методичних положень є: використання системного, компетентнісного, аксіологічного, діяльнісного, андрагогічного, праксеологічного підходів щодо обґрунтування теоретичних і методичних засад розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку, покрокова інформаційна підтримка у вигляді адаптованих методичних прийомів на основі використання сформованих специфічних педагогічних принципів.

Одержані дисертанткою наукові результати ґрунтуються на основних категоріях і законах діалектики, теорії пізнання та професійної діяльності, положеннях сучасних методологічних підходів. Всі одержані автором наукові результати характеризуються науковою новизною та достовірністю.

#### **4. Значущість отриманих результатів для науки і практичного використання**

Практичне значення одержаних результатів полягає в розробленні й впровадженні в практику діяльності навчальних центрів підприємств сфери зв'язку комплексу навчально-методичного забезпечення підготовки та розвитку

професійної компетентності фахівців з надання послуг та обслуговування споживачів.

А саме, автором розроблено й апробовано: дистанційні курси «Якісне обслуговування як конкурентна перевага», «Побудова ефективних відносин зі споживачами», «Сучасні інструменти управління діяльністю структурного підрозділу» та ін.; навчальні плани і програми тренінгів «Стандарти обслуговування», «Інструменти ефективного управління та мотивації персоналу з продажу»; «Проведення бізнес-тренінгу» та ін.; методичні рекомендації щодо розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку.

Результати дослідження впроваджено у систему роботи 9 навчальних підрозділів підприємств сфери зв'язку (корпоративних університетів, центрів післядипломної освіти), що підтверджено відповідними позитивними виробничими відгуками їх керівників.

Наведені автором у додатках приклади моделей, алгоритмів роботи з навчальним матеріалом (зразки інформаційних ресурсів, тренінгів, коучингів, навчальних програм, ділових ігор, тестових завдань, імітаційних моделей та ін.) мають практичну цінність для педагогів, які цілеспрямовано розвивають професійну компетентність керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку.

## **5. Рекомендації стосовно використання результатів і висновків дисертації**

Теоретичні положення, практичні напрацювання та рекомендації, викладені в дисертації О. В. Бородієнко можуть бути безпосередньо впроваджені у процес підготовки управлінського персоналу організацій з надання послуг та обслуговування споживачів і використовуватися в якості навчально-методичного забезпечення системи розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку.

## **6. Повнота викладу основних результатів дисертації в опублікованих працях**

Для розв'язання поставлених завдань автором опрацьовано 600 наукових джерел, з них 144 іноземними мовами. Усі наукові положення, висновки і



результати дисертаційного дослідження знайшли повне відображення у змісті 44 публікацій автора. Зокрема: 1 монографії, 22 статтях у наукових фахових виданнях України в галузі педагогіки, 3 статей – у закордонних наукових виданнях, 13 статей і тез в інших наукових виданнях і збірниках матеріалів конференцій, 1 методичної рекомендації, 4 авторських свідоцтвах.

## **7. Відповідність структури та змісту дисертації вимогам щодо докторських дисертацій**

Структура дисертаційного дослідження О. В. Бородієнко зумовлена його змістом: анотації, вступ, п'ять розділів, висновки до розділів, загальні висновки, список використаних джерел, додатки, в яких представлено матеріали проведення експериментального дослідження. Дисертаційна робота логічно структурована, вирізняється змістовною повнотою, а отримані наукові результати відображають методологічно правильну послідовність наукового пошуку автора. Матеріали кандидатської дисертації в докторській дисертації не використовувалися.

Структура дисертації та обсяг основного тексту відповідають чинним вимогам до докторських дисертацій. Назва роботи відповідає її меті, змісту теоретичної частини та експериментального дослідження. Зміст автореферату ідентичний змісту дисертаційної роботи.

## **8. Зауваження щодо змісту й оформлення дисертаційної роботи**

Разом із високою позитивною оцінкою дисертаційної роботи, слід висловити такі зауваження, дискусійні положення та побажання:

1. У дисертаційному дослідженні бажано дати визначення категорії «керівники структурних підрозділів сфери зв'язку», навести приклади посад і змістовніше виокремити специфіку їх професійної діяльності. На підґрунті цих особливостей доцільним є визначення специфічних властивостей такої праці менеджера, функції якого доречно пов'язати із розвитком професійної компетентності, відповідними критеріями та методологічними засадами розробки педагогічної системи.

2. У теоретичній частині роботи (р.1.2) автором аналізується поняття «професійний розвиток керівників структурних підрозділів сфери зв'язку» і пропонуються, на наш погляд, суттєві змістовні удосконалення цього терміну

(с. 75), але у науковій новизні не зазначається про досягнуті результати наукового пошуку.

3. До запропонованого автором змісту тлумачення поняття «професійна компетентність керівників структурних підрозділів сфери зв'язку» (с. 82) доцільно додати «досвід саморозвитку», як здатність особистості виконувати автодидактичні функції. Дана професійна якість, на наш погляд, є необхідною умовою розвитку професійної компетентності. Автор також зазначає важливість цієї складової на с. 188 запропонованої концепції.

4. Формуючи структуру компонентного складу професійної компетентності керівників структурних підрозділів сфери зв'язку (с. 85), доцільно включити до нього компонент творчого саморозвитку, оскільки творчість є передумовою розвиваючої функції особистості. Саме на основі творчої діяльності відбувається вдосконалення самого суб'єкта творчості і здійснюється його саморозвиток (у т.ч. розвиток професійної компетентності).

5. До визначених автором властивостей розробленої педагогічної системи, на наш погляд, доцільно додати емерджентність (здатність системи генерувати нові якісні освітні результати), як на рівні особистості, так і на рівні компонентної структури. Автором зазначається про важливість цієї властивості на с. 253, але стосовно розробленої педагогічної системи про неї не згадується (с. 357).

6. У структурно-функціональній моделі педагогічної системи розвитку професійної компетентності КСППСЗ (рис. 4.1, с. 259), відсутній суб'єкт-суб'єктний компонент. У дану модель необхідно включити педагогів і тих, хто навчається (або виконує функцію саморозвитку) – керівників структурних підрозділів з визначенням функцій такої суб'єкт-суб'єктної взаємодії.

7. У ході педагогічного експерименту (розділ 5), бажано було б визначити коло проблем, з якими стикаються керівники СППСЗ при виконанні навчально-практичних завдань з метою підвищення ефективності запропонованих автором педагогічних умов розвитку їх професійної компетентності.

Зазначені зауваження суттєво не впливають на загальний високий рівень наукової новизни та практичної значущості результатів дисертаційного дослідження.

### 9. Висновок щодо відповідності дисертації встановленим вимогам

Дисертаційна робота Бородієнко Олександри Володимирівни «Система розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку» є завершеним, самостійним, актуальним дослідженням, а наведені теоретичні узагальнення являють вирішення важливої науково-прикладної проблеми – обґрунтування теоретичних і методичних засад розвитку професійної компетентності керівників структурних підрозділів підприємств сфери зв'язку.

За науковою новизною, обґрунтованістю, теоретичною та практичною значущістю отриманих результатів представлена робота відповідає пп. 9, 10, 12, 13 «Порядку присудження наукових ступенів», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 р. № 567 (із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 656 від 19.08.2015 р., № 1159 від 30.12.2015 р., № 567 від 27.07.2016 р.), а її автор Бородієнко Олександра Володимирівна – заслуговує присудження наукового ступеня доктора педагогічних наук за спеціальністю 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти.

#### Офіційний опонент,

доктор педагогічних наук,  
професор кафедри менеджменту  
і адміністрування Харківського  
національного аграрного  
університету ім. В.В.Докучаєва

В. М. Нагаєв

20.06.2018 р

