

ВІДГУК
офіційного опонента доктора педагогічних наук, професора
Кулалаєвої Наталі Валеріївни
на дисертацію КАЙТАНОВСЬКОЇ Ольги Миколаївни на тему
«ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОПЕРАТОРІВ
ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ В ПРОФЕСІЙНИХ КОЛЕДЖАХ»,
подану до захисту у разову спеціалізовану вчену раду ДФ26.451.017
в Інституті педагогічної освіти і освіти дорослих імені Івана Зязюна
Національної академії педагогічних наук України на здобуття наукового
ступеня доктора філософії з галузі знань 01 Освіта/Педагогіка
зі спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки

Актуальність теми виконаної роботи та зв'язок із планами відповідних галузей науки

Значущість економічного відновлення та розвитку України у післявоєнний період потребує активізації діяльності усіх суб'єктів господарювання, зокрема тих, що належать до критично важливих інфраструктурних галузей. Однією з таких галузей є поштовий зв'язок, що забезпечує не лише комунікацію, а й логістику, фінансові послуги та доступ до державних сервісів.

Завдяки поштовим операторам уможлиблюється пересилка комерційних вантажів, що має істотне значення для малого та середнього бізнесу, котрий становить основу економіки. Шляхом експортно-імпортних операцій через різноманітні поштові сервіси здійснюється міжнародна торгівля. Варто зазначити й про актуальність розвитку e-commerce, завдяки чому зростають онлайн-продажі, що набуватимуть статусу ключового драйвера післявоєнної економіки.

До того ж, підприємства поштового зв'язку надають громадянам України широкий спектр фінансових послуг. Так, поштові відділення почасти є єдиним доступним фінансовим сервісом, що здійснює грошові перекази у малих містах та сільській місцевості. Саме через відділення «Укрпошти» здійснюються виплати соціальної допомоги, зокрема пенсійні та гуманітарні виплати, котрі сьогодні є найважливішими для внутрішньо переміщених осіб, мешканців

зруйнованих міст і селищ. Крім того, для здійснення базових фінансових операцій жителям віддалених регіонів пошта може надавати доступ до банкінгу.

Унаслідок колаборації пошти з державними установами за підтримки цифрових сервісів громадяни України мають можливість отримати офіційні документи та листи, податкові повідомлення, інформацію про компенсації тощо.

Саме тому сучасний ринок поштових послуг потребує висококваліфікованих фахівців, які володіють не лише базовими навичками обслуговування, а й здатні ефективно працювати з новітніми технологіями, зокрема цифровими, є клієнтоорієнтованими, розуміються на логістичних процесах тощо. При цьому значущим чинником їхньої ефективної роботи, що безпосередньо впливає на якість обслуговування клієнтів, репутацію компаній та економічну стійкість галузі, є формування в них професійної компетентності. Вона передбачає: дотримання якості клієнтського сервісу (оперативність та точність обслуговування, вміння працювати зі складними клієнтами, дотримання професійних стандартів); обізнаність у питаннях технологічного розвитку галузі (використання ІТ-систем, адаптація до нових послуг); розуміння власної соціальної ролі (доступність послуг для всіх категорій населення, підтримку комунікації за умов війни) тощо.

Важливість формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку зазначена в низці нормативних документів: законах України, державних стандартах, галузевих наказах і постановах. Так у Законі України «Про професійну (професійно-технічну) освіту» (1998, редакція від 05.03.2025) акцентується увага на необхідності формування практичних компетентностей у майбутніх фахівців відповідно до потреб ринку праці. У Законі України «Про поштовий зв'язок» (2023, редакція від 21.06.2024) наголошується на обов'язку операторів надавати послуги відповідно до встановлених норм, що потребує відповідної професійної підготовки. У стандарті професійної (професійно-технічної) освіти з професії «Оператор поштового зв'язку», затвердженому Наказом МОН України №1691 від 27 грудня 2017 р., визначено їхні загальнопрофесійні, ключові та професійні компетентності.

Означенні компетентності майбутні оператори поштового зв'язку здобувають під час професійної підготовки в закладах професійної (професійно-технічної) освіти, зокрема в професійних коледжах.

Важливість забезпечення якісної професійної підготовки операторів поштового зв'язку, формування в них необхідних для діяльності за фахом компетентностей сприятимуть розвитку поштової галузі, підвищенню ефективності роботи її працівників, стабільності економіки України та її подальшого відновлення у післявоєнний період, а також недостатня дослідженість проблеми формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку в професійних коледжах, зумовлюють актуальність та практичну значущість теми дисертаційного дослідження Кайтановської Ольги Миколаївни «Формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку в професійних коледжах».

Найбільш істотні наукові результати, що містяться в дисертації

Основними науковими результатами дисертаційної роботи Кайтановської О. М., що характеризуються необхідним рівнем наукової новизни, вважаємо: визначену й обґрунтовану структуру та зміст професійної компетентності операторів поштового зв'язку, виокремлені та теоретично обґрунтовані оптимальні педагогічні умови та розроблену й апробовану методику її формування в професійних коледжах.

Нові факти, одержані здобувачем

Також слід відмітити такі додаткові наукові здобутки автора: уточнення сутті поняття «професійна компетентність оператора поштового зв'язку», удосконалення діагностичного інструментарію для дослідження динаміки формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку в професійних коледжах, забезпечення подальшого розвитку науково-педагогічних положень професійної підготовки кваліфікованих робітників у професійних коледжах з урахуванням кризових ситуацій (пандемія COVID-19, війна) та сучасних тенденцій трансформації освіти.

Ступінь обґрунтованості наукових положень, висновків, рекомендацій, сформульованих у дисертації

Наукові положення, висновки і методичні рекомендації дисертації Кайтановської О. М. є ґрунтовними та важливими для теорії і практики науково-педагогічної діяльності, що підтверджується доцільним використанням комплексу теоретичних, емпіричних та статистичних методів дослідження, вивченням великої кількості вітчизняних та зарубіжних джерел із проблеми дослідження, системністю, ґрунтовністю та результативністю проведеної експериментальної роботи, достатньою апробацією результатів дослідження на наукових конференціях різного рівня, позитивним досвідом впровадження результатів дослідження в освітній процес професійних коледжів.

Значення для науки і практики отриманих автором результатів

Значення одержаних результатів для педагогічної науки визначається можливістю застосування обґрунтованих автором теоретичних положень та діагностичного інструментарію у подальших дослідженнях проблем формування професійної компетентності професій та спеціальностей поштової системи.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості використання методики формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку і науково-дидактичного забезпечення цього процесу в освітньому процесі закладів професійної (професійно-технічної), фахової передвищої та вищої освіти. Результати дослідження можуть також бути використані при розробленні Стандарту професійної (професійно-технічної) освіти з професії «Оператор поштового зв'язку» нового покоління.

Результати дисертаційного дослідження впроваджено в освітній процес Державного професійно-технічного навчального закладу «Дніпровський центр професійно-технічної освіти» (довідка про впровадження від 29.05.2024 № 255); Державного навчального закладу «Тернопільський центр професійно-технічної освіти» (довідка про впровадження від 28.05.2024 № 245); Київського фахового коледжу зв'язку (довідка про впровадження від 31.07.2024 № 01/24-2-528а).

Оцінка змісту дисертації та її завершеність

Дисертаційна робота складається з анотації, вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

Структура дисертаційної роботи науково виважена та логічно побудована, зміст дисертації повною мірою відображає логіку вирішення визначених наукових завдань та досягнення його мети.

Анотація до дисертації за змістом і структурою відповідає встановленим вимогам.

У **вступі** до дисертації обґрунтовано вибір та доведено актуальність теми дослідження, зокрема, виокремлено проблему дослідження, показано наукові напрацювання щодо вирішення цієї проблеми та суперечності, що потребують розв'язання.

Показано зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Об'єкт та предмет визначені конкретно та у відповідності до спеціалізації дисертаційного дослідження. Достатньо чітко сформульовано мету дослідження, розкрито дослідницькі завдання. Системно окреслено комплекс використаних теоретичних, емпіричних та статистичних методів дослідження. Розкрито наукову новизну та практичне значення одержаних результатів дисертаційного дослідження. Наведено дані щодо апробації основних положень та результатів дослідження на міжнародних та всеукраїнських науково-практичних конференціях. Описано публікації автора та наведено структурні характеристики дисертаційної праці. Обсяг дисертації відповідає встановленим нормативним вимогам.

У **першому розділі дисертації «Науково-теоретичний аналіз проблеми підготовки операторів поштового зв'язку в професійних коледжах»** визначено концептуальні основи підготовки операторів поштового зв'язку в професійних коледжах, обґрунтовано важливу роль професійних коледжів у національній системі освіти України, проаналізовано стан дослідженості проблеми професійної підготовки майбутніх кваліфікованих робітників сфери

послуг у професійних коледжах, розкрито зміст та структуру професійної компетентності операторів поштового зв'язку.

На основі аналізу сучасних нормативних документів, наукових джерел дослідниця доводить важливість формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку за сучасних умов та виявляє особливості тлумачення цього поняття. Відмітимо здійснений авторкою якісний порівняльний аналіз функціонування національної системи професійної освіти (с. 44-53) та виявлення тенденції щодо здобуття майбутніми кваліфікованими робітниками інтегрованих робітничих професій, зокрема й оператора поштового зв'язку. Вважаємо науковою знахідкою здійснений авторкою аналіз бази даних Національного репозиторію академічних текстів (НРАТ) (Національний репозиторій академічних текстів: офіц. Сайт URL:<https://nrat.ukrintei.ua/>) за ключовими словами «професійна компетентність» за період з 2000 по 2024 рр. (с. 57-63). Вважаємо логічною та змістовною виділену авторкою структуру професійної компетентності операторів поштового зв'язку (с. 101). Також з метою з'ясування структурних компонентів цієї компетентності дослідниця здійснила досить ґрунтовний аналіз Стандарту П(ПТ)О з підготовки операторів поштового зв'язку (с. 87-89), а для визначення важливості виокремлених професійних компетентностей, які необхідно формувати у них залучила експертну групу та застосувала метод парних порівнянь.

У другому розділі дисертаційної праці **«Теоретико-методичні основи формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку в професійних коледжах»** обґрунтовано педагогічні умови формування професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку в професійних коледжах, запропоновано оновлення змісту професійної компетентності операторів поштового зв'язку в професійних коледжах у контексті цифровізації суспільства, описано загальну методику формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку в професійних коледжах.

Зважаючи на ексклюзивність підготовки працівників поштової системи та особливості їхньої професійної діяльності авторкою для визначення оптимальних педагогічних умов формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку в професійних коледжах цілеспрямовано було застосовано двоступеневий метод експертного аналізу, що передбачав виявлення й оцінювання думок і дій експертів за допомогою прийому шкалювання та глибинного інтерв'ю з кожним із них.

Здійснивши критичний аналіз стандарту професійної (професійно-технічної) освіти з професії «Оператор поштового зв'язку» та опрацювавши великий обсяг інформаційних джерел щодо сучасних потреб та перспектив розвитку сфери поштових послуг дисертантка дійшла висновку про необхідність оновлення змісту професійної компетентності операторів поштового зв'язку в професійних коледжах. Воно має реалізовуватися системно та враховувати динамічні зміни в галузі, зумовлені розвитком цифрового суспільства, а також потребою постійного вдосконалення особистості фахівця відповідно до умов сьогодення. Йдеться про формування суб'єктності, розвиток його професійної й особистої мобільності, умінь ухвалювати рішення на робочому місці й нести за них відповідальність.

Дослідниця охарактеризувала заявлену методику формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку, що включає ґрунтовний опис форм, методів і способів організації навчання для реалізації запропонованих педагогічних умов.

Третій розділ дисертації «Експериментальна перевірка авторської методики формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку в професійних коледжах» присвячений розкриттю змісту та результатів експериментальної роботи.

Дослідницею проведено ґрунтовну та результативну експериментальну роботу. Досить чітко виділено критерії і показники різних компонентів професійної компетентності операторів поштового зв'язку. Проведено розрахунок необхідного обсягу дослідницької вибірки. Слід позитивно відмітити проведення дослідницею і констатувального, і формувального етапів

експерименту. Констатувальний експеримент дав можливість з'ясувати стан сформованості всіх чотирьох компонентів професійної компетентності операторів поштового зв'язку. Було виявлені недоліки у формуванні мотиваційно-ціннісного компоненту здобувачів професійної освіти.

Для підтвердження ефективності методики формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку в професійних коледжах було проведено формувальний експеримент. Узагальнення результатів експериментальної роботи, їх кількісний і якісний аналіз свідчать про результативність упровадження авторської методики формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку за кожним її компонентом – знаннєвим, діяльнісним, мотиваційно-ціннісним та професійно-особистісним.

Значущість виявлених відмінностей у показниках на підготовчому та формуальному етапах експерименту була підтверджена статистичним критерієм χ^2 .

Висновки відповідають поставленим задачам, комплексно висвітлюють усі здобуті в процесі дослідження результати, свідчать, що мету наукового дослідження було досягнуто.

Список використаних джерел є достатнім (184 найменувань, із них 24 іноземною мовою), і доводить, що зміст дисертації ґрунтується на глибокому інформаційному пошукові в ракурсі визначеної проблеми.

У **додатках** до дисертації викладено допоміжні таблиці, матеріали експериментального дослідження, наведено навчально-методичні матеріали та довідки про апробацію результатів дослідження.

У роботі загалом витриманий науковий стиль викладу, здійснюються логічні узагальнення і надаються коректні висновки. Оформлення дисертації відповідає нормативним вимогам.

Повнота викладання результатів в опублікованих працях

Основні положення та результати дослідження досить повно висвітлено у 20 одноосібних публікаціях автора, серед яких 6 статей, опублікованих у провідних наукових фахових виданнях України у галузі педагогіки, 13 статей і

тез – у збірниках наукових праць і матеріалах конференцій, 1 методичні рекомендації.

Дотримання академічної доброчесності, відповідність анотації основним положенням дисертації

Експертиза тексту дисертаційного дослідження та його результатів (висновків, ідей та рекомендацій) дає підстави стверджувати, що Кайтановською О. М. було дотримано загальних вимог та вимог академічної доброчесності. Авторкою відповідним чином було оформлено посилання на літературні та інформаційні джерела, статистичні матеріали. Анотація представленого дисертаційного дослідження є логічною та чіткою характеристикою роботи, відображає мету та новизну наукової праці. Зміст анотації не містить інформації, яка була б відсутня у тексті дисертації, адекватно відображає результати виконаної дослідницької роботи.

Дискусійні положення та зауваження до змісту дисертації

Загалом позитивно оцінюючи наукове і практичне значення отриманих дисертанткою результатів, слід відмітити деякі дискусійні положення, а також висловити окремі побажання:

1. Робота значно виграла би, якби в її змісті авторкою було розроблено та обґрунтовано методологічні основи (системний, компетентнісний, акмеологічний та інформаційний підходи) формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку, як про це зазначено у вступі дисертації.

2. Більш чіткого обґрунтування потребує доцільність представлення в дисертаційному дослідженні статистичної та довідкової інформації, наведеної на стор. 39-42 дисертації. На наш погляд, вона потребує авторського супроводу у вигляді відповідних коментарів, узагальнень і ґрунтовних висновків.

3. У роботі варто було б глибше проаналізувати досвід зарубіжних країн у формуванні професійної компетентності майбутніх операторів поштового зв'язку.

4. У підрозділі «2.3. Методика формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку в професійних коледжах», автором охарактеризовано заявлену методику, ґрунтовно описано інструментарій для її реалізації, але недостатньо чітко та логічно структуровано зміст відповідної методики та деталізовано етапи її реалізації.

5. На наш погляд, висновок до підрозділу 3.2. «Результати констатувального етапу педагогічного експерименту» (с. 196) потребує більшої деталізації та узагальнення відповідно до проведеної авторкою експериментальної роботи.

6. На нашу думку, у роботі доцільно було б розкрити суть та основний зміст розроблених авторкою методичних рекомендації з формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку та окреслити можливі перспективні напрями розвитку професійної компетентності працівників сфери поштових послуг.

7. У тексті дисертації виявлено низку лінгвістичних, семантичних та стилістичних помилок, що потребують уточнення або корекції. Зокрема, спостерігаються неточності у формулюванні термінів, синтаксичні складнощі та використання некоректних граматичних конструкцій.

Висновок

Аналіз дисертаційної роботи та опублікованих праць дає підстави зробити висновок про те, що дисертаційне дослідження Кайтановської Ольги Миколаївни на тему «Формування професійної компетентності операторів поштового зв'язку в професійних коледжах» є завершеною, самостійно виконаною науковою працею, що має вагоме теоретичне й прикладне значення для розвитку педагогічної науки. За актуальністю, науковою новизною, практичним значенням отриманих результатів, змістом і оформленням робота відповідає вимогам наказу Міністерства освіти і науки України від 12.01.2017 р. № 40 «Про затвердження вимоги до оформлення дисертацій» і затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України № 44 від 12.01.2022 року «Порядку присудження ступеня доктора філософії та скасування рішення разової

11