

УДК 81'271 : 338.46

Тимкова В. А.,
кандидат філологічних наук, доцент,
Вінницький національний аграрний університет,
tymkova_v@ukr.net

ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Анотація

У публікації проаналізовано актуальний стан розвитку культури професійного спілкування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. Розглядаються підходи науковців до визначення сутності та складових професійної культури фахівців різних галузей. Подано методичний матеріал, необхідний для формування культури професійного спілкування фахівців готельно-ресторанної справи у процесі вивчення курсу української мови за професійним спрямуванням.

Ключові слова: культура професійного спілкування, готельно-ресторанна справа, сфера обслуговування, професійна підготовка, норми літературної мови.

Summary

The actual state of the development of professional communication culture of hotel and restaurant business at future specialists has been analyzed in the article. The scientific approaches to the definition of the professional culture essence and its components for specialists of different branches are considered.

Key words: culture of professional communication, hotel and restaurant business, sphere of service, professional training, norms of literary language.

Постановка проблеми. На сьогодні в Україні вдосконалюється система підготовки фахівців сфери обслуговування відповідно до вимог професійної освіти. Під час професійної підготовки фахівців даної галузі у вищій школі обов'язковою умовою навчання і майбутньої професійної діяльності є знання основ різних видів спілкування та оволодіння культурою професійного спілкування. Сформуванню культури професійного спілкування у студентів можливо на заняттях з української мови за професійним спрямуванням, під час яких розв'язуються питання розвитку особистості, формування комунікативних навичок, удосконалення словникового складу майбутніх фахівців сфери обслуговування.

Готельно-ресторанна галузь відноситься до однієї з успішних сфер життя, яка перспективно розвивається та вимагає підготовки фахівців, які б володіли відповідними особистісними та професійно значущими якостями. При підготовці фахівців з даної сфери необхідно враховувати, що в майбутньому їм доведеться розв'язувати численні завдання відповідно до сучасних теоретичних надбань та передового досвіду, наближення до світових вимог і стандартів, враховуючи сукупність функцій прав та обов'язків спеціаліста. Фахівці готельно-ресторанної

справи повинні уміти використовувати оригінальні методи роботи, творчу ініціативу, володіти всіма мовними нормами професійного спілкування.

Аналіз актуальних досліджень. Формування культури особистостей розглядали у своїх наукових працях такі вчені: О. Бодальов, Г. Чайка, Т. Чмут, О. Уваркіна та інші. Культуру спілкування у студентів вищих навчальних закладів досліджували вітчизняні науковці Т. Рукас [9], С. Амеліна [1], С. Бородай, Л. Босова, Н. Колетвінова, М. Лукашевич, В. Рябченко, Л. Червона тощо. Незважаючи на досить широке висвітлення проблеми формування культури професійного спілкування, на сьогодні відсутні дослідження, в яких було б розроблено систему формування культури професійного спілкування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

Мета статті – проаналізувати рівень сформованості культури професійного спілкування у майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи, напрацювати методичний матеріал, необхідний для формування мовнокомунікативної професійної компетенції спеціалістів сфери обслуговування.

Культура мови лежить в основі культури мовлення, що полягає в умінні адекватно використовувати мовні засоби в різних умовах спілкування. Аналіз наукових праць учених (О. Ахманова, Н. Бабич, Б. Головін, М. Ілляш, М. Пентилюк, Т. Рукас, В. Русанівський, Л. Скворцов та ін.) дозволив стверджувати, що для працівників галузі обслуговування важливими якостями мовлення є правильність, точність, логічність, доречність, майстерність, свідомість, насиченість інформацією та професійними термінами, виразність дикції, милозвучність.

Культуру мовлення найчастіше визначають як досконале володіння нормами літературної мови. Культура мови визначає нормативність мови, її відповідність тим вимогам, що висуваються суспільством. Культура мови, на думку Б. Головіна, полягає у розвитку її лексики та синтаксису, багатстві семантики, різноманітті її інтонацій і т.д. Він вважає, "...чим більше розвинута, багатша система мови, тим більші можливості варіювати мовні структури, забезпечувати найкращі умови комунікативного мовного впливу" [3, 182].

Українська мова за професійним спрямуванням в аграрному закладі має практичний напрям, тому через систему вправ і завдань, роботу з фаховими текстами, які покликані сформулювати у студентів практичні навички дотримання норм сучасної літературної мови, відбувається процес удосконалення культури професійного спілкування. У даній публікації ми пропонуємо деякі вправи і завдання, які стануть у нагоді під час засвоєння норм сучасної української літературної мови.

Завдання 1. Відредагувати поданий текст, дотримуючись норм літературної мови. *Одним з відомих блюд в світі стало японське блюдо*

“суші”, невеликі рулетики з норі (висушених морських водорослей), начинені рисом з начинками. З овочів самого більшого поширення набули капуста, огірки, редиска, ріпа, баклажани, картопля, соя. Чисельні національні блюда готують з морепродуктів: моллюсків, кальмарів, восьминогів, крабів, креветок, морських водорослей, зокрема морської капусти.

Великого поширення в Японії набули і боби (тофу і місо). Тофу – це бобовий сир, що складається з соєвого білку і нагадує по виду сир. Японці вважають за краще вживати його на сніданок. Місо – в'язка маса, яка готується з соєвих бобів, для чого їх спочатку перемелюють, варять і для бродіння додають дріжджі. Місо є основою для всіляких супів.

Фахова спрямованість посідає вагомe місце у системі підготовки майбутніх спеціалістів готельно-ресторанної справи. Узгодженість теоретичних і практичних дій під час їхньої підготовки, систематичність і наступність у змісті, прийомах і методах навчання забезпечують цілісність навчально-виховного процесу, в результаті якого студенти дістають ґрунтовну базу теоретичних знань і практичних навичок роботи з фахових дисциплін.

У сучасній філософській літературі значне місце посідають розробки проблем співвідношення суспільних взаємин, діяльності і спілкування, ролі та значення спілкування у формуванні життєдіяльності особистості. Найбільш повно і концептуально ці питання висвітлені у роботах О. Буєвої і М. Кагана [2; 6], позиції яких відображають дві різні тенденції.

М. Каган [6] виділив такі необхідні й достатні, на його думку, види діяльності: перетворювальну, пізнавальну, ціннісно-орієнтовану і комунікативну. Підставою для їхнього виділення є цілі, що виникають внаслідок взаємодії суб'єкта з об'єктом. Глибокий і різнобічний аналіз співвідношення категорій спілкування і соціальних відносин застосувала Л. Буєва [2]. Вона робить висновок, що “спілкування є безпосередньо наочна реальність і конкретизація суспільних відношень, їхня персоніфікація, особистісна форма” [2, 87]. Розглядаючи педагогічні дослідження проблеми спілкування, можна зробити висновок, що в більшості спілкування розглядається як особливий вид діяльності у руслі концепції відносин.

Вивчаючи наукову літературу, ми знайшли різні погляди на сутність людського спілкування. Так, на думку професора Б. Ломова, людське “спілкування не може розглядатися як діяльність, тому що в спілкуванні реалізується система відносин – відносин людини до людини” [8]. О. Ковальов розуміє спілкування як мовний зв'язок між людьми, співбесіду, переписку [7]. У цих підходах не береться до уваги різноманітність комунікативних зв'язків людей через спільну діяльність,

поведінку, залишаються нерозглянутими невербальні засоби спілкування (у міміці, пантомімі), у комунікативності особистісних якостей.

Як показує життєвий досвід, кожна людина спілкується з іншими людьми, але вона не завжди повною мірою використовує свій комунікативний потенціал. Усі вміють говорити, переконувати. Але не всі роблять це належним чином у різноманітних ситуаціях спілкування. Найчастіше не вистачає вмінь, необхідних для досягнення бажаного ефекту впливу. Висока культура спілкування передбачає вміння найбільш ефективно користуватися різноманітними засобами впливу, максимально реалізовувати свій комунікативний потенціал.

Тому-то особливу увагу на практичних заняттях звертаємо на поповнення лексичного складу майбутнього фахівця сфери обслуговування, урізноманітнення висловлюваної думки. З цією метою пропонуємо скласти рекламу закладу сфери обслуговування (ресторану, готелю, кав'ярні), чи то перекласти текст українською мовою, підготувати повідомлення про особливості світського етикету в країнах Сходу. Наприклад:

Посуда для японской кухни очень разнообразна, общей её чертой является стремление к изящности, эстетичному виду. Для тарелок, чаш, соусников придаётся особое значение удобству удержания посуды в одной руке, так как, в силу японского застольного этикета, эту посуду при еде принято держать в руках. Форма и расцветка японской посуды может быть самой разнообразной. Тарелки и соусники могут быть круглые, овальные, прямоугольные, ромбические, более сложных форм, имитирующих различные предметы, например, в форме лодки или листа дерева.

Для японской посуды не существует понятия “столового сервиза”, то есть специально подобранного полного набора однотипной посуды на определённое число персон; посуда может быть самой разной по форме, размерам и расцветке, её разнообразие является одним из элементов, формирующих характерный внешний вид японского стола. Тем не менее, выпускаются наборы столовых предметов, например, наборы для суши, состоящие из тарелки и соусника, выполненных в одном стиле, или набор пиал с чайником или без такового. Можно встретить в продаже и “японский столовый сервиз”, но это уже – смесь японской посуды с европейскими традициями, для самой Японии нехарактерная.

Професійне спілкування студентів навчальних закладів сфери обслуговування вимагає вмінь добирати слова і будувати речення так, щоб найточніше передавати зміст висловлювання; прагнути, щоб зміст сказаного або написаного був переданий точно, зрозуміло. Справжнім спеціалістом, творчою особистістю студент стане тоді, коли він оволодіє високою кваліфікацією, професійним спілкуванням, мовним етикетом.

Саме ці ознаки формують рівень культури професійного спілкування студентів вищих навчальних закладів сфери обслуговування [4, 11]. Робота над удосконаленням норм сучасної літературної мови повинна здійснюватися систематично, цілеспрямовано, протягом усього періоду формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. Відтак з метою збагачення словникового складу студентів, вміле використання лексем за конкретної ситуації спілкування пропонуємо наступне завдання на редагування речень:

1. Професія офіціанта чи бармена-офіціанта має ряд привілеїв, які можуть бути невидними одразу. 2. Тим, хто хоче стати колегою Валерії, дівчина радить таке: “Будьте сміливими і не забувайте посміхатися, адже це кидається у вічі відразу”. 3. Проте запомніть: про роботу ліпше говорити безпосередньо із менеджером чи навіть хазяїном закладу, бо інші робітники, почувши конкуренцію, можуть вам одразу відказати. 4. Главне в професії офіціанта – це не вміння вірно зварити кофе чи налити сік у потрібній кількості, це здібність зробити так, щоб людині було затишно і приємно знаходитися в закладі, де ти працюєш. 5. Крім того, працюючи на такій роботі, ви врядлі зможете відчутти себе самотнім, адже співрозмовника знайти надзвичайно легко. 6. А дякуючи тому, що під час роботи ви завжди знаходитеся в русі, вам навряд чи прийдеється зіштовхнутися із проблемами позвоночника.

Спеціалісти означеної галузі найчастіше послуговуються діалогічним мовленням, оскільки їх робота полягає насамперед у задоволенні потреб клієнтів, що передбачає процес діалогічного спілкування. Для професійного спілкування діалог служить тим містком, що об'єднує працівника сфери обслуговування й клієнта, допомагає відтворити повноцінну картину культури україномовного спілкування за фахом.

Професійне мовлення виявляється в мовленнєвій діяльності особистості і є одним із чинників загальної культури людини, тому формування культури професійного спілкування студентів освітніх закладів сфери обслуговування тісно пов'язане з формуванням мовної особистості. Важливе значення в процесі формування культури спілкування відіграють пам'ять, увага, увага тощо. Наразі у формуванні професійного спілкування необхідно враховувати індивідуальні психологічні особливості особистості кожного студента; формувати основу орієнтації на конкретну мовленнєву дію, створювати сприятливий психологічний клімат в аудиторії, зацікавлювати студентів змістом навчального матеріалу, виробити інтерес до плідної роботи над собою взагалі і професійного мовлення зокрема. Рівень володіння культурою професійного спілкування – запорука й умова формування професійної компетенції студента, реалізація його в суспільстві як особистості й фахівця [4, 9].

Текстові матеріали на практичних заняттях повинні мати виразне фахове спрямування. Наприклад, у наведеному нижче завданні необхідно відредагувати речення, пояснити характер помилок:

1. *Мій брат являється керуючим готельного комплексу “Гостевія”.*
2. *Закон гарантує компенсацію витрат, пов’язаних із командировкою.*
3. *На протязі відпочинку у затишному готелі “Історія” ви отримаєте безмежне задоволення від чистого гірського повітря, чудової природи та катання на лижах.*
4. *Підписка на журнал “Ресторатор” здійснюється у будь-якому поштовому відділенні вашого міста.*
5. *В кондитерській ресторану на ваш заказ зроблять напролюд вкрасні тортів до будь-якого свята.*
6. *Витончене меню, приємні ціни та інтер’єр нашого кафе допоможуть відчувати себе справжнім європейцем.*

Для фахівців сфери обслуговування, які здійснюють організаційно-управлінську діяльність у сфері виробництва і технологій, практичну значущість мають навички й уміння грамотного та ефективного використання мовних засобів для вилучення, оброблення, продукування і ретрансляції спеціальної інформації відповідно до потреб професійного спілкування.

Висновки. Фахівець із вищою освітою за визначенням має належати до еліти українського суспільства, бути носієм високої духовності та культури, прикладом для інших, зокрема й своїх підлеглих, володіти нормами сучасної української літературно мови. Літературна мова – то головний двигун розвитку духовної культури народу, то найміцніша основа її [5, 16].

Глобалізаційні процеси в сучасному українському суспільстві однозначно впливають на формування українськомовної особистості, що піддається сильному впливу негативних об’єктивних чинників. Отже, культура професійного спілкування – це невід’ємна складова ефективної професійної діяльності фахівців готельно-ресторанної справи.

ЛІТЕРАТУРА

1. Амеліна С. М. Теоретико-методичні основи формування культури професійного спілкування студентів вищих аграрних навчальних закладів : дис. ... доктора педагогічних наук : 13.00.04 / С. М. Амеліна. – Харків, 2008. – 575 с.
2. Буюва Л. П. Человек: деятельность и общение / Л. П. Буюва. – М. : Мысль, 1978. – 215 с.
3. Головин Б. И. Основы культуры речи / Б. И. Головин. – М. : Высшая школа, 1988. – 319 с.
4. Довженко І. В. Формування культури україномовного спілкування у майбутній професійній діяльності фахівців сфери обслуговування : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.02 “Теорія та методика навчання (українська мова)” / І. В. Довженко. – Херсон : ХДУ, 2008. – 19 с.
5. Іван Огієнко (митрополит Іларіон). Рідна мова / Упорядник, автор передмови та коментарів М. С. Тимошик. – К. : Наша культура і наука, 2010. – 436 с.
6. Каган М. С. Философия культуры : [учебное пособие] / М. С. Каган. – СПб., 1996. – 415 с.

7. Ковалев А. Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства / А. Г. Ковалев. – М. : Политиздат, 1975. – 132 с.

8. Ломов Б. Ф. Категория общения и деятельность в психологии / Б. Ф. Ломов. – М. : Наука, 1975. – 203 с.

9. Рукас Т. П. Формування культури ділового мовлення в майбутніх інженерів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.02 “Теорія та методика навчання (українська мова)” / Т. П. Рукас. – К. : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 1999. – 21 с.

10. Хаснуллина Н. Х. Формирование профессионально-ценностных ориентаций у будущих менеджеров ресторанного и гостиничного сервиса : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.08 / Нэлли Хисматуллаевна Хуснуллина. – Челябинск, 2010. – 192 с.

Стаття надійшла до редакції 11 листопада 2017 року