

- педагогічно доцільне гуманне самовираження, задоволення обставинами людського спілкування та шанобливого ставлення в колективі;
- творчість педагогів і дітей у сфері моралі, гуманних відносин; духовної взаємодії;
- вміння педагогів аналізувати свої якості й властивості, вибирати засоби педагогічної діяльності, які відповідають індивідуально-психологічним особливостям студента;
- здатність самостійно регулювати навчальний час, використовувати джерела поповнення досвіду і знань, зіставляти свій досвід з новими ідеями психолого-педагогічної науки, здійснювати синтез нових ідей і передового досвіду, розумно використовувати цей досвід у своїй роботі тощо.

### **Література**

1. Остапчук О. Гуманітарний ресурс модернізації педагогічних систем / О. Остапчук // Шлях освіти. – 2010. – № 4.
2. Тульчинский Г.Л. Постгуманизм и личность / Г.Л. Тульчинский. – М. : Смысл, 2004.
3. Сухомлинский В.А. О воспитании / В.А. Сухомлинский ; [сост. и авт. вступит. очерков С. Соловейчик]. – 5-е изд. – М. : Политиздат, 1985.

ТРОФІМУК К.В.

## **КОНЦЕПТИ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ**

Зростання ролі вільного часу та відпочинку для розвитку людини потребує підготовки фахівців з готельно-ресторанної справи, які успішно будуть поєднувати теоретичні знання і практичні вміння висококваліфікованого працівника.

У системі фахової підготовки працівників готельно-ресторанної галузі у вищій школі обов'язковою умовою успішної навчальної і майбутньої фахової діяльності є знання основ різних видів спілкування, володіння культурою професійного мовлення та формування на цій основі відповідної компетенції ділової та міжособистісної взаємодії. Адже діяльність працівників готельно-ресторанної сфери належить до категорії “людина-людина”, тому їх професійне спілкування є основою конкурентних здібностей цієї галузі.

Різні проблемні аспекти спілкування досліджували відомі науковці О. Леонт'єв, О. Бодальов, В. Кан-Калик, В. Андреева, В. Лозова, Н. Ільїна.

Особливості культури професійного спілкування вивчали О. Даниленко, І. Ісаєв, В. Соколова, О. Донченко, О. Пономаренко, Г. Гладіна. Велику увагу на сьогодні вчені приділяють і питанням підготовки до культури професійного спілкування у різних сферах діяльності, зокрема: менеджерів управлінської діяльності (Н. Костриця, О. Куліш, В. Лівенцова), медичних працівників (М. Лісовий), майбутніх офіцерів прикордонників (С. Капітанець), майбутніх аграрників (Л. Барановська), міжнародників-

аналітиків (О. Рембач), майбутніх перекладачів (Н. Соболев), майбутніх інженерів (Т. Рукас), вчителів початкових класів (В. Садова) та ін.

Але питання щодо особливостей культури професійного спілкування фахівців готельно-ресторанної справи на сьогодні не було об'єктом дослідження.

**Мета статті** – розкрити та охарактеризувати концепти культури спілкування майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

Сьогодні гостинність виступає як важлива споживацька якість туристичного продукту, тому фахівці мають показати вміння та дати відчуття клієнтові що йому раді, з гідністю продемонструвати свою повагу та люб'язність до нього, показати знання культури спілкування та мовного етикету.

У нашому дослідженні доречно буде, у першу чергу, проаналізувати існуючі підходи до визначення концептів “культура”, “спілкування”, “культура спілкування”, “комунікативна культура”. Звернемось до поняття “культура”, що в подальшому нам допоможе уточнити дефініцію “культура спілкування”. Проаналізована література свідчить про те, що поняття “культура” розглядається у дослідженнях багатьох наук, а саме в педагогіці, філософії, культурології, історії, соціології та ін. Відповідно до вищесказаного існує багато визначень поняття “культура”. На нашу думку, найбільш доречним є визначення культури, що подається в “Енциклопедії освіти”: “Культура (від лат. cultura – обробіток, догляд, шанування, виховання, освіта, розвиток) – система програм людської діяльності, поведінки і спілкування людини для зміни та удосконалення суспільного життя в усіх його основних виявах” [3, с. 439]. Автори Енциклопедії підкреслюють, що культура пронизує всі напрями людської діяльності – від основ матеріального виробництва і людських потреб до найбільших виявів людської творчості. Вона впливає на всі сфери життєдіяльності: працю, побут, дозвілля, мислення, практичну діяльність, етикет та красномовство [3, с. 439].

Н. Леонов визначає спілкування як вид діяльності, який здійснюється між людьми як рівними партнерами і приводить до виникнення психологічного контакту, що виявляється в обміні інформацією, взаємовпливі, взаємопереживанні та взаєморозумінні. Психологічний контакт забезпечує в спілкуванні співпереживання та взаємний обмін емоціями [6, с. 3]. Деякі науковці, Л. Вигодський, В. Панферов, Л. Рубінштейн визначають спілкування як обмін думками, змістом якого є взаємне пізнання й обмін інформацією за допомогою різних засобів комунікації та з метою встановлення відносин сприятливих для процесу спільної діяльності [9, с. 126]. Отже, спілкування – це взаємодія людей, змістом якої є взаємопізнання та обмін інформацією за допомогою різних засобів комунікації з метою встановлення відносин, які сприяють процесу спільної діяльності. Таким чином, спілкування є специфічною формою міжособистісної взаємодії суб'єктів у процесі матеріального й духовного виробництва.

Під професійним спілкуванням В. Кан-Калик розуміє соціально-психологічну взаємодію, змістом якої є обмін інформацією, вплив та орга-

нізація відносин за допомогою комунікативних засобів у процесі професійної предметної діяльності [4, с. 45].

Вчені Т. Кудрявцев та Н. Казарін виділяють комунікативні навички, які становлять основу професійного спілкування (табл.).

Таблиця

**Характеристика комунікативних навичок  
як основи професійного спілкування**

№ з/п	Комунікативні навички	Зміст комунікативних навичок
1	Визнання людини людиною	Включає загальну оцінку людини як особистості, що зазвичай формується на основі першого враження про неї; оцінку окремих рис її особистості, мотивів і намірів; оцінку зв'язку із внутрішнім світом людини; уміння “читати” пози, жести, міміку
2	Пізнання людиною самої себе	Передбачає оцінку своїх знань; оцінку своїх здібностей; оцінку свого характеру й інших рис особистості, оцінку того, як людина сприймається з боку й виглядає в очах його людей, які її оточують
3	Уміння правильно оцінити ситуацію спілкування	Це навички спостереження за обставинами, вибору найбільш інформативних її ознак; правильне сприйняття й оцінка соціального й психологічного змісту ситуації, що виникла
4	Навички, що виявляються в діях людини стосовно самої себе	Містять уміння управляти тими діями, які важливі для встановлення нормальних відносин з оточуючими людьми, для забезпечення правильного сприйняття й розуміння цими людьми нас самих. До них відносяться вміння й навички людини до самосприйняття, спрямовані на усунення звичок і схильностей, що перешкоджають спілкуванню, на формування й розвиток корисних для спілкування вмінь і навичок

Як видно з таблиці, автори підкреслюють зв'язок між наявністю в суб'єктів, що спілкуються, комунікативних навичок, які виявляються в професійному спілкуванні й успішності спілкування особистості з оточуючими. При цьому вік, культура, життєвий і професійний досвід особистостей, що спілкуються, безпосередньо впливають на особливості цих навичок [5, с. 82].

Науковець О. Бодальов розробив структуру психологічної культури спілкування людини, до якої входять три елементи: розбиратися в інших людях і правильно оцінювати їх психологію, адекватно емоційно відповідати на їх поведінку і стан та вибирати у ставленні до кожного з них такий спосіб звернення, який найкраще відповідав би індивідуальним особливостям тих, з ким доводиться спілкуватися [1, с. 157].

В. Грехнев додає, що культура спілкування характеризується не тільки освіченістю – шириною та глибиною знань людини, але і її вихованістю, інтелігентністю, вмінням чітко висловлювати свою думку, уважно слухати, зробити правильний зустрічний рух, з гідністю і відповідно до обставин поводити себе [2, с. 48].

Т. Чмут схематично культуру спілкування зобразив так:

$$КС = КУ + З + В,$$

де КУ – комунікативні установки;

З – знання з етики та психології спілкування;

В – вміння застосовувати ці знання на практиці [10, с. 21].

Іншими словами, культура спілкування – це цілісна система, яка складається із взаємопов'язаних моральних і психологічних компонентів, кожен з яких вносить своє в характеристику цілого.

Особливістю діяльності працівників готельно-ресторанної справи є постійне спілкування з гостями, клієнтами та туристами. На основі аналізу психологічної та педагогічної літератури спілкування має приводити до результату, при якому і гість, і готельно-ресторанний комплекс були б задоволені. А таке можливо при виявленні працівником великого вміння надання послуг, здатності йти на компроміс та використовувати знання з культури професійного спілкування.

Вчений О. Баєва зауважує, що культура мовлення фахівців досягається на основі взаємозв'язку функціональних і структурних компонентів. Структурні компоненти забезпечуються сукупністю знань мовця про нормативність мовлення, про психологічні особливості ділового спілкування, тоді як функціональні компоненти мовлення реалізуються сукупністю навичок точного оформлення думки, побудовою діалогічних і монологічних висловлювань відповідно до комунікативного наміру, доцільністю залучення невербальних засобів, набутих навичок контролю та самоконтролю мовленнєвої діяльності. Взаємодія цих компонентів забезпечує високий рівень мовленнєвої культури особистості [8, с. 240].

Таким чином, О. Баєва в структурі мовлення виділяє такі компоненти:

1) мовна правильність – передбачає знання і дотримання мовцем прийнятих у сучасній суспільно-мовленнєвій практиці мовних норм (орфо-епічних, лексичних, граматичних, стилістичних тощо);

2) мовна майстерність, що визначається багатством активного словника носія мови, його вміння відібрати із наявних умов і варіантів найточніший із семантичного, стилістичного, експресивного погляду, такий, що відповідає комунікативним намірам мовця;

3) мовна свідомість як стійке прагнення мовця до вдосконалення власного мовлення.

Кожен із цих компонентів, на думку дослідника, не може розглядатися окремо; вони взаємопов'язані, постійно взаємодіють, забезпечуючи всі разом виразно індивідуалізоване мовлення, яке розкриває сутність особистості та її своєрідність [8, с. 235].

Одним із обов'язкових компонентів сформованості культури професійного мовлення дослідники вважають також мовну свідомість, без якої неможливе формування мовної особистості. Однак мовна свідомість є не

компонентом, а чинником, від якого значною мірою залежить рівень мовленнєвої культури особистості, бажання вдосконалювати власне мовлення.

На думку Л. Мацько, формування мовної культури відбувається поступово й неухильно, якщо молода людина свідомо ставиться до вдосконалення своєї мовної особистості й ставить за мету досягти високої мовної культури. Найвищими рівнями формування мовної особистості й виявами мовної культури є рівень володіння фаховою метамовою (терміносистемами, фразеологією, композиційно-жанровими формами текстотворення) та рівень мовного іміджу соціальних ролей (політика, вченого, керівника) [7, с. 2].

На основі вищезазначеного нами було визначено основні концепти культури мовлення фахівців готельно-ресторанної справи:

- *змістовність мовлення* – спілкування працівників має виражати всебічні знання про повний спектр послуг. Так, при розповіді про послуги слід зупинитися на головних особливостях, а цього не можна здійснити без багатого словникового запасу і вміння правильно підібрати потрібні слова, тобто це розкриття думки без зайвих слів;

- *доречність та чистота мовлення* – фахівці мають уникати використання ненормативної лексики (суржика, просторіччя, діалектів та ін.), уникнення повторів слів та однотипних конструкцій;

- *правильність мовлення* – спеціалісти гостинності мають добре володіти нормами мови на орфоепічному, лексичному, фразеологічному, словотворчому та стилістичному рівнях;

- *виразність мовлення* включає в себе добір слів і речень з метою найточнішої передачі думки. Мовлення має супроводжуватися гарними жестами, приємною мімікою і відповідною інтонацією. У процесі спілкування працівникові слід сформулювати в себе установку на позитивне закінчення спілкування з гостем, слід говорити зрозуміло, досить голосно та виразно. Під час мовлення дихання працівника повинно бути глибоким та рівним;

- *техніка мовлення* – необхідно стежити за тим, як говорить гість (клієнт) і намагатися налаштуватися на його інтонацію. Грамотний працівник має показати свою зацікавленість до замовлень відвідувачів. При недостатності інформації від гостя працівнику слід задавати короткі, відкриті та зрозумілі запитання.

Таким чином, для успішного спілкування з клієнтами фахівець з готельно-ресторанної справи повинен володіти такими вміннями:

- швидко і правильно орієнтуватися в умовах спілкування;
- правильно планувати своє мовлення, вибрати зміст процесу спілкування;
- забезпечувати зворотний зв'язок у спілкуванні.

**Висновки.** Отже, під культурою професійного спілкування майбутніх фахівців з готельно-ресторанної справи розуміємо сформульовану систему знань, умінь і навичок мовленнєвої поведінки, що дає змогу взаємодіяти з клієнтами з метою повідомлення інформації в усній формі, встановлювати

та підтримувати контакти, регулювати поведінку, координувати дії, запобігати конфліктам, обмінюватись думками, почуттями, емоціями на підставі суспільних, індивідуальних і професійних морально-етичних норм. Фахівці вищезазначеної галузі мають володіти такими комунікативними якостями, які вирізняються в наукових дослідженнях, а саме змістовністю, доречністю та чистотою мовлення, правильністю та технікою спілкування.

### **Література**

1. Бодалев А.А. Психология общения – избранные психологические труды / А.А. Бодалев. – [3-е изд. перераб. и допол.]. – М. : Издательство Московского психолого-социального института, 2002. – 320 с.
2. Грехнев В.С. Культура педагогического общения / В.С. Грехнев. – М. : Просвещение, 1990. – 144 с.
3. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України ; [головний ред. В.Г. Кремень]. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
4. Кан-Калик В.И. Основы профессионального педагогического общения / В.И. Кан-Калик. – Грозный : Просвещение, 1979. – 190 с.
5. Кудрявцев Т.В. Психология профессионального обучения и воспитания / Т.В. Кудрявцева. – М. : Изд-во МЭИ, 1985. – 240 с.
6. Леонов Н.И. Психология делового общения : учеб. пособие / Н.И. Леонов. – [2-е изд., стер.]. – М. : Издательство Московского психолого-социального института, 2003. – 216 с.
7. Мацько Л.І. Риторика : навч. посіб. / Л.І. Мацько, О.М. Мацько. – К. : Вища школа, 2003. – 311 с.
8. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О.А. Баева. – [5-е изд., стер.]. – М. : Новое знание, 2005. – 368 с.
9. Панферов В.Н. Психология общения / В.Н. Панферов // Вопросы философии. – 1971. – № 7. – С. 125–133.
10. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка. – [6-те вид, випр. і доп.]. – К. : Знання, 2007. – 230 с.

ТРУБНІКОВА Ю.О.

## **ІНТЕГРАЦІЯ ЕЛЕМЕНТІВ КРОС-КУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ЯК ЕФЕКТИВНИЙ МЕХАНІЗМ РОЗШИРЕННЯ ЗАПАСУ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОЇ ЛЕКСИКИ СТУДЕНТІВ**

Пріоритетними тенденціями сучасної цивілізації стають проблеми розвитку освіти, науки і виховання. ЮНЕСКО проголошує ХХІ ст. століттям освіти. Глобалізація освітнього простору, його стрімка інформатизація, між- та крос-культурна комунікація стають виміром нової соціокультурної реальності, вона продукує сутнісні зміни форм освіти. Створення єдиної світової інформаційної системи загострює проблему міжкультурного діалогу та пошуку нових форм власної ідентичності, робить визначальними комунікативні стратегії усіх суб'єктів процесу глобалізації. Інтеграція України в європейські та загальносвітові процеси зумовлює трансформацію культурної парадигми та висвітлює моделі соціокультурного буття сучасного студентства. Цим зумовлена актуальність крос-культурної проблематики в навчальному процесі у вищих навчальних закладах.