

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВІННИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА УКРАЇНСЬКОЇ ТА ІНОЗЕМНИХ МОВ**



*ЗБІРНИК СТАПЕЙ ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ  
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ  
ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЇ  
ВИКЛАДАЧІВ І СТУДЕНТІВ*

**МОВА, КУЛЬТУРА та ОСВІТА**



**20 КВІТНЯ**

**2017**

## ЗМІСТ

**Яремчук О.С.**

АКТУАЛЬНІСТЬ ЗДІЙСНЕННЯ МОНІТОРИНГУ  
ТЕХНОЛОГІЇ ПРОЕКТУВАННЯ

У ВИЩИХ НАВЧАЛЬНИХ  
ЗАКЛАДАХ.....3

**Тимкова В.А.**

ПРОБЛЕМИ УДОСКОНАЛЕННЯ

МОВЛЕННЄВОЇ КУЛЬТУРИ СТУДЕНТІВ-  
АГРАРІЇВ.....14

### СУЧАСНА УКРАЇНСЬКА ФІЛОЛОГІЯ: ЗДОБУТКИ, ПРОБЛЕМИ МЕТОДОЛОГІЇ, ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

**Білик Я.С.**

ЛОКАТИВНІ КОНСТРУКЦІЇ В ПОЕЗІЇ ВАСИЛЯ  
СТУСА.....20

**Коломієць С.І.,**

ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ “УКРАЇНСЬКА МОВА  
(ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)”

У МАЙБУТНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ

З БУХГАЛТЕРСЬКОГО ОБЛІКУ ТА  
ПОДАТКІВЦІВ.....26

**Коняга А.А., Гоменюк І.М.,**

ЗНАЧЕННЯ РІДНОГО СЛОВА ДЛЯ  
ДУХОВНОГО

НАРОДУ.....31 ІСНУВАННЯ

**Костюк М.І.**

РОЛЬ ІГОРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ВИВЧЕННІ  
ІНОЗЕМНИХ МОВ УЧНЯМИ ПОЧАТКОВОЇ ШКОЛИ

У СУЧАСНОМУ ОСВІТНЬОМУ  
ПРОСТОРІ.....37

**Мельничук А.О., Квашук І.Г.**

МОЛОДІЖНИЙ СЛЕНГ У СУЧАСНОМУ ПРОСТОРІ.....44

**Тимкова В.А., Гуцол Н.А.**

УДК 81'271:371.134:640.4

**Тимкова В.А.,**

доцент,

**Гуцол Н.А.,** студентка

факультету менеджменту та права,

Вінницький національний аграрний університет

## **КОМУНІКАТИВНА КУЛЬТУРА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ**

*У статті приділяється увага процесу формування професійної комунікативної культури фахівців готельно-ресторанної сфери та її складових. Зазначається, що професійна культура особистості знаходиться під значним впливом особливостей і специфіки даної сфери. Розглядаються підходи науковців до визначення сутності та складових професійної культури фахівців різних галузей, змісту праці робітників закладів готельно-ресторанного господарства.*

**Ключові слова:** професійна культура, готельно-ресторанне господарство, комунікативна культура, сфера обслуговування.

*The article focuses on the process of professional communicative culture specialist's formation in hotel and restaurant sector and its components. It is noted that the individual professional culture is strongly affected by this sector's characteristics and specificity. Scientists' approaches are to determine the nature and components of professional culture specialists in various fields and workers' maintenance establishments of hotel and restaurant management.*

**Keywords:** professional culture, hotel and restaurant management, communicative culture, service sector.

**Постановка проблеми.** На сучасному етапі розвитку суспільства постають якісно нові завдання у сфері освіти й розвитку особистості. Глобальною метою освіти сьогодні є підготовка людини до життєдіяльності у складному й суперечливому світі, надання майбутньому фахівцеві можливості активно, комунікативно й творчо використовувати знання. Саме тому наявна система вищої професійної освіти має бути спрямована на реалізацію в процесі професійної підготовки фахівців умов формування їх професійної культури.

Тривалий час проблеми формування професійної культури фахівців залишалися поза увагою науковців, оскільки в нових соціально-економічних умовах нагального розв'язання потребували питання оновлення змісту освіти, створення й упровадження у навчальний процес сучасних педагогічних технологій, забезпечення суб'єктної взаємодії учасників навчального процесу. Паралельно з цим відбувалися зміни у напрямках професійної підготовки, під впливом часу виникали нові спеціальності, які потребували теоретико-методичного підґрунтя для підготовки фахівців у системі вищої освіти. До таких спеціальностей можна віднести й фахівців ресторанного господарства як представників сфери обслуговування.

Бурхливий розвиток готельно-ресторанної індустрії, підвищення рівня потреб населення до якості послуг в останні роки стали вимагати принципово нового змісту професійної підготовки фахівців галузі готельно-ресторанного господарства, спрямованого на формування цілісної професійної культури у майбутніх фахівців. Наукові праці І. Вологдіна, Г. Короткова, І. Довженко, Г.С. Дегтярьової, Л.А. Руденко [2], Л. Кнодель [4] присвячені дослідженню діяльності фахівців сфери обслуговування, формуванню професійної культури майбутніх фахівців готельно-ресторанного господарства.

**Мета статті** – розкрити багаторівневу природу професійної комунікативної культури, що дозволяє розглядати її як систему, яка функціонує в єдності її структурних компонентів, виникає та спирається на систему ціннісних орієнтирів і мотивів.

Оскільки професійна культура особистості знаходиться під значним впливом особливостей та специфіки певної сфери діяльності, то встановлення складових професійної культури пов'язується із з'ясуванням особливостей цієї галузі та специфіки діяльності її працівників [6, с. 54].

Відповідно до галузевих стандартів фахівець з готельно-ресторанного господарства займається широким колом питань і здійснює діяльність у напрямках визначення стратегії розвитку підприємства; організації та управління господарською, фінансовою, комерційною, маркетинговою, інформаційною та інноваційною діяльністю закладу, його матеріально-технічного забезпечення, формування й управління персоналом підприємства, розробки інструктивно-методичної документації тощо.

Для фахівців професій типу “людина – людина” компетентність у спілкуванні, знання закономірностей, функцій, видів, форм, рівнів і способів впливу на особистість є однією з головних умов досягнення високого рівня професіоналізму, оскільки в умовах контактування можна створити

адекватне уявлення про людину, її бажання, потреби. Таким чином, знання сутності спілкування, його особливостей і проблем становить підґрунтя для реалізації та поліпшення стосунків з іншими людьми, у тому числі в професійній сфері. Професійне спілкування працівників сфери обслуговування належить до рольової комунікації, учасники якої виступають як носії певних ролей (майстер – замовник, покупець – продавець тощо). При такому спілкуванні людина віддзеркалюється не стільки як індивідуальність, скільки як соціальна одиниця, що виконує певні функції. “Подібно до того, як музика побудована на чергуванні приємного для слуху консонансу й напруженого чи навіть різучого вуха дисонансу, музика людських стосунків є природним чергуванням консонансів і дисонансів, узгодженості й неузгодженості, компромісу і конфронтації, кооперації та конкуренції. Ця музика, крім того, поліфонічна містить багато різноголосся. Наука людського спілкування потребує створення чогось подібного до контрапункту – музичної науки про одночасний та узгоджений між собою рух кількох самостійних голосів, які утворюють нерозривне гармонійне ціле” [1]. Досить вдалою, на нашу думку, є паралель між музикою й людськими стосунками, концентрація уваги на спілкуванні як головному чинникові порозуміння у міжособистісній взаємодії. У цьому зв’язку слід зазначити, що міжособистісні стосунки ґрунтуються на взаємній готовності суб’єктів до певного типу неформальної взаємодії й спілкування, яке супроводжується почуттям симпатії – антипатії. Вони виникають і розвиваються на основі суб’єктивної потреби у спілкуванні та її задоволенні; регулюються безпосередньо або опосередковано індивідуально-психологічними особливостями людей, що взаємодіють, і супроводжуються станом задоволення чи незадоволення один одним. Будь-яка комунікативна взаємодія обов’язково передбачає обмін знаннями, думками, інтересами й ціннісними орієнтаціями. У міжособистісних стосунках беруть участь психологічні механізми сприймання й розуміння один одного, міжособистісна привабливість, взаємовплив і рольова поведінка, про яку вже велася мова. Усе це реалізується в комунікативній культурі, яку вважаємо провідним важелем у формуванні й розвитку міжособистісних стосунків [5, с. 72].

Комунікативна культура особистості реалізується в комунікативних знаннях, уміннях і навичках. Під комунікативними знаннями розуміють узагальнений людський досвід комунікативної діяльності, тобто відображення у свідомості людей комунікативних ситуацій у їх причинно-

наслідкових зв'язках і стосунках. Цінність комунікативних знань давно усвідомлена людством. Давньогрецький філософ Демокрит говорив про те, що “виховання розвиває у молодій людини три дари: милостиво мислити, бездоганно говорити, належно діяти” [2]. До комунікативних знань належить знання про сутність спілкування як процесу, соціального явища, його види, етапи, закономірності розвитку. Воно містить також відомості про існуючі комунікативні методи і прийоми, їх вплив на комунікативний процес, можливості й обмеження. Це також знання про те, які методи виявляються ефективними відносно різних людей і ситуацій. До цієї сфери належить і знання про ступінь розвитку в себе певних комунікативних умінь і про те, які методи ефективні, а які – не ефективні для того, хто їх застосовує. Під комунікативними вміннями розуміється комплекс комунікативних дій, заснованих на високій теоретичній і практичній підготовленості особистості до міжособистісного спілкування, що дозволяє творчо використовувати комунікативні знання. Серед умінь, необхідних для конструктивного спілкування, чільне місце посідає вміння розуміти іншу людину. Для цього необхідне, перш за все, знання її ціннісних орієнтацій, які знаходять вираження в ідеалах, потребах та інтересах, у рівні прагнень. Не менш важливим є вміння внести до центру своєї системи ціннісні орієнтації іншого, про що писав В. Сухомлинський: “Умій відчувати поряд з собою людину, умій розуміти її душу, бачити в її очах складний духовний світ” [4, с. 219]. Оскільки акт спілкування передбачає двох і більше учасників, то для їх порозуміння обом чи кільком людям необхідно вміти не лише виробляти сигнали, а й навчитися їх сприймати. Разом з тим, різні ситуативні чинники й міжособистісні стосунки учасників комунікативної взаємодії можуть впливати на відтінки значень слів і невербальних засобів, зумовлювати їх перебільшення або відхилення при використанні як символів сенсу. У таких ситуаціях важливо вміти сприймати сигнали, які мимоволі прослизують в поведінці партнера (експресивні сигнали), хоча він хотів би їх приховати; передавати обманні сигнали, покликані приховати дійсну проблему і дійсні цілі.

Отже, основою основ для комунікативної культури є:

- Грамотна побудова фраз і доступна мова. Необхідно використовувати прості слова, висловлювати свої думки ясно і конкретно, зрозуміло для наших співрозмовників. Але не знижувати при цьому свій рівень: говорити грамотно, не спотворювати вимови, не порушувати правила мови.
- Дотримання адекватного тону бесіди. Можна підвищити або знизити



голос, використовувати його силу, виразність і інтонації, але не потрібно зриватися на крик.

- Психоемоційна саморегуляція. Слідкувати за своїм настроєм і поведінкою, контролювати себе, свої жести і міміку. Вчитися розслаблятися в розмові, не дозволяючи грубості, різкості, імпульсивності; шанобливо ставитися один до одного.

Грамотно користуватися мовою і гідно поводитися в будь-яких ситуаціях і обставинах – зразок комунікативної культури спілкування, найвищий її рівень. Для цього треба вміти подати себе і застосовувати правила етикету залежно від типу спілкування – світське або приятельське, ділове або інтимне тощо.

Уміння встановлювати психологічний контакт з різними людьми – ознака професійної діяльності та один з аспектів їх професійної техніки. Ці уміння дозволяють зрозуміти поведінку клієнтів для вибору найкращого варіанту їхнього обслуговування, а також краще пізнати “свій внутрішній світ з метою свідомого саморегулювання власної поведінки” [2].

Науковці також вважають, що сучасного фахівця в сфері обслуговування відрізняє вміння справлятися зі складними професійними ситуаціями, зі стресами; бути толерантним по відношенню до інших; вміти управляти своїм часом; дотримуватись законодавства; оформляти ділову документацію тощо. Оволодіння вказаними “життєвими навичками” є важливим кроком до формування професійної культури. Особливістю діяльності працівників сфери обслуговування є постійне спілкування з клієнтами. Під спілкуванням розуміється процес взаємодії конкретних людей, що базується на обміні думками, почуттями завдяки словам та виразним рухам. Як зазначає І. Довженко, “від уміння професійно спілкуватися залежить імідж, налагодження контакту з клієнтами, успіх у кар’єрі фахівців сфери обслуговування” [2, с. 123].

Невпинний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій і засобів масової комунікації зумовив появу концепції інформаційного суспільства: нової історичної фази розвитку цивілізації, що відзначається збільшенням ролі інформації в житті суспільства, зростанням частки інфокомунікацій, інфопродуктів і послуг у валовому внутрішньому продукті, створенням глобального інформаційного простору, який забезпечує ефективну інформаційну взаємодію людей, їх доступ до світових інформаційних ресурсів і задоволення їхніх соціальних та особистісних потреб в інформаційних продуктах і послугах. Оскільки вся історія людської

цивілізації – це постійне накопичення розрізнених і одиничних знань, їх систематизація і пристосування до людських потреб, то під впливом сучасних інформаційно-технологічних змін інформація і знання стали основним людським ресурсом.

Комунікативна культура майбутнього фахівця тлумачиться як складова професійної культури і водночас як особистісне утворення, що концентрує мистецтво мовлення і слухання, об'єктивне сприйняття матеріалу і правильного його розуміння, сприяє побудові гуманних взаємостосунків і досягненню ефективної взаємодії на основі спільних інтересів [5, с. 148–149]. Вивчення проблеми структурування комунікативної культури в психолого-педагогічній літературі свідчить про те, що на сьогодні структура комунікативної культури фахівців є надзвичайно складним інтегральним динамічним утворенням, яке включає світоглядний (гуманістичний, загальнокультурний, естетико-етичний), особистісний (пізнавальний, мотиваційний, рефлексивний, емоційно-вольовий), психологічний (індивідуальні особливості, специфіка мислення, сприймання, комунікативна установка), технологічний (комунікативні знання, уміння, навички), власне професійний (професійна комунікативна компетентність) аспекти.

**Висновок.** Отже, комунікативну культуру особистості можна позиціонувати як особистісну потребу взаємодії з іншими суб'єктами, вираження цілісного й індивідуального в людині, прояв її творчого потенціалу у здатності підтримувати позитивний характер комунікативного процесу й доброзичливо ставитися до співрозмовників. Вона зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості, що виявляється у творчому характері освоєння кращих зразків комунікативної діяльності. Водночас вона забезпечує ступінь соціальної активності особистості, соціальну значущість норм її поведінки, застосування відповідних засобів комунікативної діяльності. Розуміння комунікативної культури як засобу й умови формування особистості ґрунтується на пізнанні її адаптивних можливостей, які допомагають людині діяти відповідно до культурних стандартів значущого для неї оточення. У зв'язку з цим сучасна професійна підготовка повинна спрямовуватися на становлення духовно розвинутої культурної особистості, якій притаманне цілісне гуманістичне світосприйняття. Це можливо за наявності комунікативної культури, яка несе не тільки загальнокультурні ознаки, а й є проявом внутрішньої культури.

#### **Література:**

1. Андрианова И. А. Развитие профессиональных интересов студентов



туристического вуза в сфере гостеприимства : дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Андрианова Ирина Анатольевна. – М., 2009. – 208 с.

2. Дегтярѡва Г. С. Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування : навч.-метод. посібник / Г. С. Дегтярѡва, Л. А. Руденко. – К. : Пед. думка, 2010. – 189 с.

3. Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности : дис. ... док. психол. наук : 19.00.05 / Емельянов Юрий Николаевич. – Л., 1990. – 403 с.

4. Кнодель Л. В. Теория и практика подготовки специалистов сферы туризма в странах-членах Всемирной туристической организации : дис. ... докт. пед. наук : 13.00.04 / Кнодель Людмила Владимировна. – К., 2008. – 650 с.

5. Лобур М. С. Формування професійно значущий якостей майбутніх молодших фахівців сфери харчування : дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Лобур Микола Сергійович. – К., 2006. – 253 с.

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