

УДК 371.3:81

### МОВНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

**Н.І.Костенко**

*У статті проаналізовано сутність понять «мова», «культура мови», «спілкування», «професійне спілкування», «культура професійного спілкування» як складових формування професійної мовленнєвої культури. Автором здійснено аналіз науково-педагогічної літератури з означеної проблеми; охарактеризовано мовні особливості професійного спілкування студентів освітніх закладів сфери обслуговування.*

***Ключові слова:** професійне спілкування, професійна мовленнєва культура, фахівці сфери обслуговування.*

### ЯЗЫКОВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

**Н.И.Костенко**

*В статье проанализированы сущность понятий «язык», «культура речи», «общение», «профессиональное общение», «культура профессионального общения» как составляющие формирования профессиональной речевой культуры. Автором осуществлен анализ научно-педагогической литературы по данной проблеме; охарактеризованы языковые особенности профессионального общения студентов образовательных учреждений сферы обслуживания.*

***Ключевые слова:** профессиональное общение, профессиональная культура речи, специалисты сферы обслуживания.*

LINGUISTIC FEATURES OF PROFESSIONAL COMMUNICATION FOR FUTURE EXPERTS IN  
THE SERVICE SECTOR

N.I.Kostenko

*The focus of this paper is in the area of professional communication. In the article the essence of the concepts of «language», «language culture», «communication», «professional communication», «culture of professional communication» as a component of professional formation of speech culture have been analyzed. The characteristic of the linguistic features of professional communication of students of educational institutions of the service sector is outlined.*

**Key words:** professional communication, professional speech culture professionals the service sector.

На сучасному етапі суспільного розвитку питання культури професійного спілкування взагалі та фахівців сфери обслуговування зокрема набуває особливого значення. Адже крім норм сучасної української літературної мови, майбутнім спеціалістам необхідні знання спеціальної термінології, особливостей побудови синтаксичних конструкцій, тексту тощо.

Оскільки мова – це засіб мовного професійного спілкування, то в процесі навчання головна увага має приділятися розвитку та вдосконаленню культури спілкування студентів. Необхідно зосереджуватися на цілеспрямованій роботі з оволодіння студентами навичками мовлення та мовленнєвої діяльності. Науковцями мова професійного спілкування розглядається сьогодні як лінгвістично організована система мовлення, що використовується представниками певної галузі для спілкування в ситуаціях, безпосередньо пов'язаних із суто професійними (навчально-, науково-виробничими, виробничими, науковими) аспектами трудової діяльності.

Означеною проблематикою займалися Г.Берегова, З.Бетіна, І.Варзацька, О.Гойхман, О.Гур'янова, Т.Дрідзе, Т.Ладиженська, Г.Михайловська, В.Мельничайко, Т.Окунович, Н.Тоцька, Я.Чорненко та ін. Учені з різних сторін підходили до розв'язання проблеми професійного спілкування, досліджуючи різні його аспекти. Наприклад, Г.Берегова розглядала професійне мовлення майбутніх аграріїв, Н.Тоцька зверталася до проблеми вивчення професійного мовлення у вищих технічних закладах освіти, О.Гур'янова цікавилася професійним спілкуванням студентів-нефілологів тощо. Ними написано багато праць, підручників, статей, присвячених розв'язанню низки питань, що стосуються професійної мовленнєвої підготовки майбутніх фахівців.

Потреба в спілкуванні, професійному мовленні поряд із потребою в діяльності, праці є визначальною в становленні особистості, зокрема в освітньому закладі сфери обслуговування, тому формування лексичного запасу майбутніх фахівців має насамперед забезпечувати гнучкість стосовно адаптації до нових обставин. Важливою передумовою цієї адаптації є професійно-мовленнєва підготовка спеціалістів означеної галузі шляхом вивчення термінологіки відповідного фаху.

Засвоювати лексику сфери обслуговування доречніше в тексті. Саме в тексті кожна лексична одиниця набуває особливого значення, «бо текст – особлива організація мовних одиниць, де кожна лексема стає зрозумілою [2]». Враховуючи той факт, що комунікація можлива шляхом передавання змісту, то відповідно й зміст має бути зрозуміло закодований у знаковій системі, яка реалізується в мові, а елементи мови утворюють текст, що є засобом комунікації. Це твердження доводить, що основним мовленнєвим засобом є текст. Текст розуміється в широкому значенні слова як цілий мовленнєвий твір (О.Москальська [12]), що має комунікативну, змістовну й структурну єдність та певну прагматичну настанову (І.Гальперін [3]).

Діяльнісний підхід до мови, зорієнтований передусім на висловлювання як на основну одиницю спілкування, тобто як на основну комунікативну одиницю, неминує призводити до того, що висловлювання в його змістовній і формальній структурі є ланкою (фрагментом) тексту, який є нібито проміжним продуктом мовленнєвого процесу, кінцевим породженням якого є цілий текст.

Структурна організація тексту залежить від його функціонально-стилістичної приналежності. Навчальні професійні тексти складаються на основі навчального матеріалу з фахових дисциплін з урахуванням комунікативних потреб. Уже на початковому етапі вивчення вони не повторюють фахових занять, а поширюють чи доповнюють одну із тем фаху, розширюючи лексичний запас. На думку А.Загнітка та І.Домрачевої, вони повинні бути цікавими за змістом, мати підтекстові й післятекстові завдання, що забезпечили б знання професійної лексики, професійного спілкування в навчальній діяльності [6, с.43].

Т.Кудрявцева зазначає: «Навчальний текст являє собою опредмечену ситуацію спілкування, необхідним компонентом якої є автор тексту та реципієнт. Стосовно до викладача навчальний текст є продуктом його діяльності, в якому втілені конкретні цілі, що відображають загальні цілі навчання. Стосовно до реципієнта навчальний текст є, по-перше, джерелом інформації, по-друге, об'єктом вивчення, по-третє, об'єктом розуміння» [8, с.40].

Навчальний текст має специфічні (властиві тільки йому) функції: інформаційна (основною функцією навчального тексту є передача наукової інформації в стислому та систематизованому вигляді); активізаційна (навчальний текст активізує логічне мислення тих, хто навчається).

У основі класифікацій навчальних текстів покладено різні критерії відбору: за способом викладу (тексти – описи, тексти – пояснення); за характером емоційного та навчального впливу (тексти – символи, тексти – провокації, «культурологічні» навчальні тексти); за способом презентації (навчальні тексти (образ: викладач), навчальні тексти (образ: навчальна книга)); за прийомами результативності навчальної взаємодії (прийоми побудови навчальних текстів, що спрямовані на досягнення високого ступеня засвоєння інформації) (тексти – алгоритми, тексти – тести) та інші [3].

Близькою до нашого розуміння є типологія навчальних текстів О.Гойхмана. Учений подає таку їх класифікацію: 1) дефініційні монологічні тексти; 2) тексти на зразок діалогічного інтерв'ю; 3) тексти – лінгвістичні розповіді; 4) тексти – навчальні професійні розповіді; 5) тексти «Від уявлення до поняття»; 6) тексти з поясненням відмінностей та подібностей близьких за змістом термінів; 7) структурно комбіновані тексти тощо [4, с.95]. Така класифікація текстів дозволяє зацікавити студентів, наблизити їх до природних професійних умов спілкування.

Для студентів середніх спеціальних та вищих закладів освіти сфери обслуговування призначені науковий, науково-навчальний, офіційно-діловий тексти. Утім, фахівці сфери сервісу частіше послуговуються діалогічним мовленням, отже, розглянемо особливості навчальних діалогів.

Усний *навчальний діалог* – своєрідна форма спілкування. «Це взаємодія між людьми в умовах навчальної ситуації, що здійснюється у формі мовлення, у ході якого відбувається інформаційний обмін між партнерами й регулюються стосунки між ними. Специфіка навчального діалогу визначається цілями його учасників, умовами та обставинами їхньої взаємодії» [9]. «Як для адресанта, так і для адресата діалог є засобом діяльності. Мовлення адресанта в навчальному діалозі є засобом досягнення навчальних цілей. Воно реалізується в ряді реплік, змістом яких може бути повідомлення інформації, діагностика студентами її розуміння тощо. Здобуваючи знання, напрацьовуючи навички та вміння у визначеній науковій сфері, студент одночасно засвоює правила мовленнєвої поведінки, правила діалогу. До цих правил належать здібності ясно викладати свої думки (будувати повні та чіткі висловлювання, узгоджувати вербальні та невербальні засоби); розуміти партнера (слухати його, вловлювати зміст фраз); досягати адекватного розуміння партнером змісту свого висловлювання» [8].

Проблема типології діалогової комунікації є суперечливою, адже відсутній єдиний підхід. Беручи за основу діяльнісний підхід, П.Гурвіч [5] виділяє такі види діалогів: діалог-пояснення, діалог-договір, діалог-суперечка, ситуативно-зумовлений діалог, бесіда-обмін враженнями, бесіда-обговорення, діалог, який передає переживання почуттів людини. Прихильники функціонального підходу виділяють діалог-розпитування, діалог-бесіду, діалог-диспут, діалог-суперечку. Аналіз цих класифікацій дає змогу дослідити діалог з його структурними компонентами та функціональними ознаками.

П.Гурвіч виділяє низку критеріїв класифікації: за ступенем готовності (повністю готовий, заучений діалог; частково трансформований і власний); за цільовою спрямованістю (цільові, невимушені); за кількістю учасників (парні, групові) [85, с.9]. Д.Ізаренков розглядає діалоги залежно від характеру початкової мовленнєвої дії (18 моделей: діалоги з початковою загальною засвідчено-питальною мовленнєвою дією, діалоги з початковою передбачувано-питальною мовленнєвою дією, діалоги, де початковою дією є прохання і т. ін.) [7, с.45].

Для перевірки готовності майбутніх фахівців сфери обслуговування до діалогової комунікації були виділені такі критерії: діалогова компетенція (розуміння сутності й структури діалогу; обізнаність з різними видами діалогу, вміння створювати власний діалог, план та алгоритм дій в діалоговій комунікації); професійно-мовна гомогенність (знання державної мови та норм ділового спілкування; відповідність використання технік діалогової комунікації в ситуаціях професійного спілкування (бесіда, телефонна розмова); комунікативна компетентність (комплексне застосування мовних і мовленнєвих засобів виразності; вміння користуватися тактиками мовленнєвого впливу); регулятивно-емоційна компетентність (наявність мовленнєвої регуляції в ситуації конфлікту та наявність оцінно-контрольних дій).

Студенти освітніх закладів сфери послуг під час навчання мають досконало оволодіти науковим стилем мовлення, а також усіма його підстилями: науково-популярним, науково-навчальним і науково-професійним. Науково-професійний підстиль є головним для майбутніх фахівців сфери обслуговування. Адже професійне спілкування спеціалістів означеної галузі реалізується у формі тексту відповідної структури – діалогах, рідше монологів. Діалоги й монологи, що використовують працівники зазначеної галузі, насичені термінами та професіоналізмами. Науково-професійному підстилю властиве широке використання наукової лексики – термінів та абстрактних слів, складних речень, зокрема складнопідрядних, за допомогою яких відтворюються причинно-наслідкові зв'язки між частинами

тексту. Головними ознаками цього підстилю В.Максименко вважає інформативність, понятійність і предметність, об'єктивність, логічну послідовність, узагальненість, однозначність, точність, лаконічність, переконливість, аналіз, синтез, аргументацію, висновки. Головні мовні засоби: абстрактна лексика, велика кількість термінів, наукова фразеологія (стійкі термінологічні словосполучення), однозначна загальнонавчана лексика [9, с.31].

Науково-навчальний підстиль є мовою навчання в певному закладі освіти. «Реалізується в підручниках, посібниках, лекціях, бесідах для доступного, логічного та образного викладу наукової інформації. Не виключає використання образних засобів мови, елементів емоційності» [10, с.46].

Таким чином, розглядаючи стилі української мови, маємо звертати увагу студентів на науковий стиль та його підстилі, їх головні ознаки тощо.

Важливим для студентів сервісних спеціальностей є також офіційно-діловий стиль мовлення. Головне його призначення – регулювання ділових (професійних) стосунків мовців у будь-якій суспільно-виробничій сфері, обслуговування громадських потреб людей. Офіційно-діловий стиль уживають у текстах розпоряджень, звітів, під час виступів на зборах, ділових нарадах, у розмові керівника з підлеглим. Головні ознаки офіційно-ділового стилю мовлення: регульовально-імперативний характер, смислова точність, ясність, документальність, стабільність, чіткість, висока стандартизація значної частини висловів, сувора регламентація тексту.

Офіційно-діловий стиль має свою офіційно-ділову лексику, але вона не є багатоманітною, такою, як терміни в науковому стилі. Колорит офіційності, діловитості (професійності) формується не так лексикою, як стабільною композицією тексту, який складається загалом із загальнонавчаної лексики, і тільки окремі лексеми є стилістами офіційно-ділового стилю [160, с.291]. Офіційно-діловому стилю властиве «широке використання адміністративно-канцелярської термінології; уживання мовних штампів із перевагою багатокомпонентних мовних конструкцій, специфічний характер фразеології – компоненти стійких фразеологічних сполучень функціонують здебільшого в прямому значенні; відсутність емоційно забарвленої лексики; синонімія зведена до мінімуму й не викликає двозначності; наявність безособових та наказових форм дієслів із значенням постійної дії і відсутність особових форм як засобів індивідуалізації автора; широке використання простих поширених речень, часто ускладнених однорідними, відокремленими, вставними членами речення «.

Найбільш визначальними особливостями наукового, офіційно-ділового та розмовного стилів є лексичні. Розглянемо особливості лексики професійного спілкування студентів середніх спеціальних та вищих закладів освіти сфери обслуговування. Лексика, як відомо, – складний аспект навчання, бо психологія сприймання слів є складною. Лексичний аспект вважають найскладнішим і водночас необхідним аспектом в оволодінні мовою. До лексичних ознак професійного мовлення віднесено: використання загальнонавчаних слів лише в прямому значенні; уживання слів-термінів як в усному, так і писемному мовленні; уживання професіоналізмів в усній формі, якщо немає відповідного терміна [2, с.139].

У науково-навчальних текстах, підручниках, статтях переважають терміни. Дослідженням термінів у системі професійного спілкування займалися Н.Бородіна, Г.Берегова Т.Панько, Н.Потелло, Н.Тоцька та ін. Але, на жаль, їхні праці не подають методики засвоєння професійної термінології як комунікативного базису майбутнього фахівця сфери обслуговування.

Термінологіка – «каркасний словник» мови будь-якої спеціальності. Знання термінології сфери обслуговування – умова високої професійності працівників різних напрямів зазначеної галузі. Термінологія охоплює терміни різних галузей науки, техніки, мистецтва, суспільного життя; сукупність усіх термінів якоїсь мови. Існує багато тлумачень поняття термін. Наведемо декілька з них. Для кращого засвоєння термінології студенти повинні ознайомитися з її ознаками. З.Мацок та Н.Станкевич називають такі характерні ознаки терміна: а) належність до певної термінологічної системи; б) наявність дефініції (визначення); в) однозначність у межах однієї терміносистеми; г) точність; д) стилістична нейтральність; е) відсутність синонімів та омонімів у межах однієї терміносистеми; є) відсутність експресивності, образності, суб'єктивно-оцінних відтінків. Ці ознаки термінів ми поклали в основу експериментального навчання.

Особливе значення для формування культури професійного спілкування має робота з термінами фахових дисциплін, де враховується кількість термінів та частота їхнього використання. Ґрунтовні знання термінології можуть забезпечуватися в разі своєчасного й систематичного оволодіння необхідними навичками поповнення словникового запасу з фахових дисциплін, уміння пізнавати мову науки через засвоєння спеціальних термінів» [4].

І.Білодід писав, що фах людини, галузь виробництва, у якій вона працює, неминуче зумовлює активізацію в її мові професійних слів і висловів, конче необхідних для спілкування під час виробничого процесу [1, с.149].

О.Пономарів [8] та інші лінгвісти вважають, що сучасна українська термінологічна лексика неоднорідна. У її складі є терміни, утворені на питомому матеріалі (деякі з них являють собою кальки іншомовних слів), велика кількість слів іншомовного походження. Це можна віднести, зокрема, до лексики сфери обслуговування, яка постійно поповнюється іншомовними словами, наприклад, назви посад обслуговувального персоналу: портсьє, метрдотель, швейцар, турагент, туроператор тощо.

Існують певні вимоги до використання термінів, дотримання яких сприятиме культурі професійного спілкування працівників сфери обслуговування: 1) термін мусить бути стандартним, тобто його потрібно вживати лише в тій формі, яка зафіксована у словнику, напр., автобіографія, а не життєпис; меню, а не стравоспис та ін.; 2) термін має вживатися з одним значенням, теж зафіксованим у словнику; 3) якщо термін є багатозначним, мовець має висловлюватися так, щоб одразу було зрозуміло, яке значення терміна він має на увазі.

Оскільки термінологія сфери обслуговування в багатьох випадках є іншомовною, її необхідно виділяти в загальному масиві професійних лексем. Володіння не лише українською, але й іноземними мовами стане передумовою високої професійної готовності фахівця сфери гостинності. Звідси виникає і основна мета навчання: добре володіння розмовним мовленням, швидка мовленнєва реалізація під час обслуговування клієнтів. Зрозуміло, що передусім наші зусилля щодо формування професійного спілкування мають бути спрямовані на термінологію галузі обслуговування.

Отже, мовні особливості (передусім лексичні) професійного спілкування студентів освітніх закладів сфери обслуговування визначаються специфікою навчальних та професійних текстів (насамперед діалогів, полілогів), термінологією та професіоналізмами зазначеної галузі, лексичними групами (синонімами, антонімами, омонімами, паронімами), відповідними стилями (науковим, офіційно-діловим, розмовним) та підстилями мовлення (науково-навчальним, науково-професійним).

### Література

1. Білодід І.К. Сучасна українська літературна мова / І.Д.Білодід // Стилїстика. Термінологічна лексика. – К.: Вища школа, 1974. – 157 с.
2. Гайдаманова Г.Г. Ділове мовлення : Навч. посіб. / Г.Г.Гайдаманова, Л.Данкіна, Л.Коломієць. – Харків: ХДПУ, 2002. – 178 с.
3. Гальперин И.Р. Текст как объект лингвистического исследования / И. Р. Гальперин. – М.: Наука, 1981. – 140 с.
4. Гойхман О.Я. Обучение речевой коммуникации студентов-нефилологов сервисных специальностей / О. Я. Гойхман // Высшее образование в России. – 2000. – №4. – С. 93-97.
5. Гурвич П.Б. Теория и практика эксперимента в методике преподавания иностранного языка: Учебное пособие / Гурвич П.Б. – Владимир, 1980. – 102 с.
6. Загнітко А.П. Основи мовленнєвої діяльності / А.П.Загнітко, І.Р.домрачева. – Донецьк: Український культурологічний центр, 2001. – 461 с.
7. Изаренков Д.М. Обучение диалогической речи. – 2-е изд., испр. / Изаренко Д.М. – М.: Рус. яз., 1986. – 160 с.
8. Кудрявцева Т.С. Функционирование текста в учебном процессе / Кудрявцева Т.С // В сб.: Текст как объект лингвистического анализа и перевода. – М., 1984. – 184 с.
9. Максименко В.И. Поискрешения в ситуации непосредственного общения // Вестник Моск. ун-та. – Психология. – Сер. 14. – 1979. – С. 31-32.
10. Мацько Л.І. Стилїстика української мови / Л.І.Мацько, О.М.Сидоренко, О.М.Мацько. – К. : Вища школа, 2003. – 459 с.

### References

1. Bilodid I.K. Suchasna ukrayins'ka literaturna mova / I.D.Bilodid // Stylistyka. Terminolohichna leksyka. – K.: Vyshcha shkola, 1974. – 157 s.
2. Haydamanova H.H. Dilove movlennya : Navch. posib. / H.Haydamanova, L.Dankina, L.Kolomiyets'. – Kharkiv: KhDPU, 2002. – 178 s.
3. Galperin I.R. Tekst kak obyekt lingvisticheskogo issledovaniya / I. R. Galperin. – M.: Nauka, 1981. – 140 s.
4. Goyhman O.YA. Obuchenie rechevoy kommunikatsii studentov-nefilologov servisnyih spetsialnostey / O. YA. Goyhman // Vysshee obrazovanie v Rossii. – 2000. – №4. – S. 93-97.
5. Gurvich P.B. Teoriya i praktika eksperimenta v metodike prepodovaniya inostrannogo yazyika: Uchebnoe posobie / Gurvich P.B. – Vladimir, 1980. – 102 s.
6. Zahnitko A.P. Osnovy movlennyevoyi diyal'nosti / A.P.Zahnitko, I.R.domracheva. – Donetsk: Ukrayins'kyi kul'turolohichnyy tsentr, 2001. – 461 s.
7. Izarenkov D.M. Obuchenie dialogicheskoy rechi. – 2-e izd., ispr. / Izarenko D.M. – M.: Rus. yaz., 1986. – 160 s.
8. Kudryavtseva T.S. Funktsionirovanie teksta v uchebnom protsesse / Kudryavtseva T.S // V sb.: Tekst kak obyekt lingvisticheskogo analiza i perevoda. – M., 1984. – 184 s.
9. Maksimenko V.I. Poiskresheniya v situatsii neposredstvennogo obscheniya // Vestnik Mosk. un-ta. – Psihologiya. – Ser. 14. – 1979. – S. 31-32.
10. Mats'ko L.I. Stylistyka ukrayins'koyi movy / L.I.Mats'ko, O.M.Sydorenko, O.M.Mats'ko. – K. : Vyshcha shkola, 2003. – 459 s.